DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE RORAIMA
"Amazônia: Patrimônio dos brasileiros"
DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS

Termo de Referência 128/2025/DCC/DA/DG/DPG

ESTE DOCUMENTO SUBSTITUI O TERMO DE REFERÊNCIA 122/2025/DCC/DA/DG/DPG (SEI 0719064).

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de sistema de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, como suporte à gestão e fiscalização contratual da Defensoria Pública do Estado de Roraima DPE-RR, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	Código CATSER	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
1	27502	Contratação de sistema de TIC como suporte à gestão e fiscalização contratual da DPE-RR, incluindo manutenção e suporte técnico.	Acesso de Usuários.	30 (trinta) + 15 (quinze) acessos cortesias, totalizando 45 acessos (usuários).	R$ 69.890,00
Valor Total da Contratação: **R$ 69.890,00** (sessenta e nove mil oitocentos e noventa reais).					

1.2. O objeto desta contratação está em conformidade com o inciso I do art. 74 da Lei nº 14.133/2021, como contratação direta por Inexigibilidade, uma vez que é inviável a competição por se tratar de contratação de sistema TIC fornecido por empresa exclusiva.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns** e **continuados**, conforme justificativas constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. *O prazo de vigência da contratação é de* 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, prorrogável nos termos dos artigos 106 e 107 *na forma do artigo 105 da Lei n° 14.133, de 2021*.

1.5. Em caso de assinatura eletrônica conta-se a data da última assinatura eletrônica.

1.6. O custo estimado total da contratação é de **R$ 69.890,00** (sessenta e nove mil oitocentos e noventa reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

1.6.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

1.7. O objeto da aquisição está dentro da padronização seguida pelo órgão, conforme especificações técnicas e requisitos de desempenho constantes do Catálogo Unificado de Serviços - CATSER 27502.

1.8. Em caso de divergência entre as descrições e especificações constantes do CATSER e do presente Termo de Referência, prevalecem estas últimas.

1.9. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Na Defensoria Pública do Estado de Roraima - DPE-RR, o acompanhamento de prazos de contratos ainda é realizado de forma manual, por meio de planilhas eletrônicas elaboradas individualmente por servidores dos setores da DPE-RR e alertados dos prazos pela Divisão de Contratos e Convênios, também por meio de planilhas eletrônicas, conforme processo SEI 000146/2023, em atendimento à **Decisão DPG-CG** (SEI nº 0395981) do Defensor Público-Geral, proferida no processo SEI 000772/2021:

> [...]
>
> 4. A Divisão de Contratos e Convênios deverá:
>
> 4.1. Iniciar um processo no Sistema Eletrônico de Informações-SEI para controle de vigência dos contratos da DPE/RR:
>
> 4.2. Manter no no referido processo de controle uma planilha com todos os contratos da DPE/RR e seus respectivos prazos de vigência;
>
> 4.3. Comunicar o término do prazo de vigência de cada contrato aos responsáveis por sua gestão e fiscalização, com no mínimo 120 (cento e vinte) dias corridos de antecedência, por meio do SEI, dentro do processo do contrato em questão.
>
> 5. O gestor e fiscal que receber o comunicado da Divisão de Contratos e Convênios, referente ao término de um contrato, deverá tomar as providências cabíveis em até 7 (sete) dias corridos;

2.2. A motivação para a contratação de uma solução tecnológica voltada à gestão e fiscalização contratual decorre da necessidade de modernizar os processos internos da Defensoria Pública do Estado de Roraima, promovendo maior controle, padronização e eficiência na administração dos contratos. O modelo atualmente utilizado, baseado em planilhas manuais e controles descentralizados, apresenta limitações significativas no acompanhamento de prazos, obrigações e indicadores contratuais. Nesse cenário, a adoção de uma ferramenta especializada surge como alternativa indispensável para garantir uma gestão contratual mais segura, automatizada e integrada, alinhada às boas práticas da administração pública.

2.3. A nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos estabelece em seu artigo 169 que "as contratações públicas deverão submeter-se a práticas contínuas e permanentes de gestão de riscos e de controle preventivo, **inclusive mediante adoção de recursos de tecnologia da informação [...]**", (Grifo nosso), disposição que deve ser compreendida em nível macro, aplicável no âmbito estratégico-organizacional.

2.4. Nesse sentido, importa destacar importante enunciado do II Simpósio de Licitações e Contratos do Conselho da Justiça Federal - CJF que concebe:

Enunciado 54
As práticas contínuas e permanentes de gestão de riscos e de controle preventivo, às quais devem se submeter as contratações públicas, conforme disposto no art. 169, caput, da Lei n. 14.133/2021, não devem se restringir à existência de uma unidade orgânica de controle interno, mas devem ser implementadas em todo o macroprocesso de contratação.

2.5. A adoção de licença de sistema/software de gerenciamento administrativo de contratos visa à implantação de criteriosa ferramenta de controle e supervisão dos diversos contratos da DPE-RR.

2.6. Portanto, a solução tecnológica que se busca proporcionará agilidade, praticidade, eficácia, otimização do fluxo processual de gestão, representando ainda economia e redução de riscos e gerando indicadores para que facilite as autoridades responsáveis pela gestão administrativa a adotarem as necessárias decisões quando necessário.

2.7. A contratação deve estar aderente à Constituição Federal de 1988, à Lei nº 14.133/2021, à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), à Resolução CSDPE nº 98, de 17 de janeiro de 2024 (em especial ao Art. 171) e a outras legislações aplicáveis às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.8. O objeto da contratação encontra-se prevista no **Plano de Contratações Anual 2025 (2ª ALTERAÇÃO)**, publicado no dia 30 de abril de 2025 no DEDPE/RR nº 1150, contratação de nº **32** (Software de Gestão e Fiscalização de Contratos). Os conceitos de "software" e "sistema" muitas vezes são usados como sinônimos quando se está tratando de um sistema informatizado, porque o foco está no produto em uso

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no tópico 7 Estudo Técnico Preliminar (SEI 0695113), apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade

4.1.1. Não se aplica.

4.2. Da Subcontratação

4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Requisitos de Négócio

a. A contratação deve viabilizar o controle instantâneo de prazos, bem com saldo de execução dos objetos contratuais, tornando mais fidedigno o acompanhamento dos instrumentos contratuais.
b. Deve conceder agilidade, praticidade, eficácia, economia, redução de riscos aos contratos firmados no âmbito desta Defensoria Pública do Estado de Roraima.
c. A ferramenta deve possibilitar acesso mais rápido às informações, inclusive pela elaboração de relatórios, inclusive padronizados e padronizáveis. Deve proporcionar acesso rápido aos detalhes de cada contrato de forma precisa e cronológica.
d. O sistema a ser contratado deve possuir lembretes e alertas automatizados sobre datas e prazos importantes, vencimento de contratos, renovações ou prorrogações.
e. *O software* deve possibilitar *o* acompanhamento quanto ao desempenho de cada contrato ao longo do tempo, permitindo identificar contratos mais vantajosos, analisar a performance dos fornecedores ou parceiros, e tomar decisões baseadas em dados e objetivos.
f. Deve ainda primar pela transparência dos atos públicos, garantido a fiscalização, a análise e a auditoria dos contratos, com armazenamento das informações em um sistema centralizado e de rápido e fácil acesso.
g. A ferramenta deve possuir recurso de histórico com o objetivo de criar uma relação completa e auditável de toda a atividade contratual, facilitando a consulta e a análise de informações passadas alimentadas, registradas e acompanhadas pela plataforma.

4.4. Requisitos Funcionais:

a. Registro detalhado de contratos e documentos anexos.
b. Controle de prazos e alertas de vencimento.
c. Gestão de aditivos e termos aditivos.
d. Controle financeiro com geração de relatórios.
e. Ferramentas de fiscalização e auditoria.
f. Geração de dashboards e relatórios personalizados.
g. Controle de acesso por usuários.

4.5. Requisitos Técnicos:

a. Compatibilidade com sistemas operacionais modernos (Windows).
b. Acesso via web e dispositivos móveis.
c. Opção de implantação em servidores locais ou em nuvem.
d. Criptografia de dados e conformidade com a LGPD.
e. Capacidade de Integração com sistemas existentes.

4.6. Requisitos de Capacitação

a. Será necessário treinamento inicial quanto ao uso do sistema à equipe que atuará com a solução, de modo a assegurar a correta utilização da plataforma.

4.7. Requisitos de Manutenção e/ou aperfeiçoamento do sistema

a. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.8. Requisitos de Segurança e Privacidade

a. A solução deverá se adequar aos princípios e procedimentos de Segurança da Informação que visam proteger dados e sistemas de diversas ameaças, garantindo a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade das informações, além da conformidade com a LGPD e boas práticas de proteção de dados.

4.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

a. A solução deverá promover a redução do consumo de papel e insumos físicos, estimular o uso consciente de recursos computacionais e estar alinhada aos princípios de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

4.10. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

a. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da DPE-RR.

b. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela DPE-RR. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela DPE-RR.

4.11. Requisitos de Projeto e de Implementação

a. A solução deverá seguir boas práticas de engenharia de software, com foco na usabilidade, escalabilidade e desempenho, respeitando os requisitos de projeto definidos pela área demandante e pela equipe técnica da DPE-RR.

4.12. Requisitos de Implantação

a. A contratada deverá prover o serviço completo de implantação e parametrização da solução, incluindo testes operacionais e validação funcional, conforme plano aprovado pela área técnica da DPE-RR.

4.13. Requisitos de Garantia e Manutenção

a. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações, bem como suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual.

4.14. Requisitos de Sustentação da Solução

a. Estratégia de independência do contratante: Embora a solução seja fornecida na modalidade *Software como Serviço (SaaS)*, devendo permanecer sob titularidade da empresa desenvolvedora, o conjunto de dados gerados e armazenados durante a vigência contratual será de propriedade exclusiva da Defensoria Pública do Estado de Roraima, devendo ser entregue, ao final do contrato, em formato interoperável e estruturado.

b. Estratégia de transição e encerramento do contrato: Ao final da vigência contratual, deverão ser adotadas ações coordenadas de transição, a fim de garantir a continuidade e integridade das operações, incluindo:

   1. Exportação completa e segura dos dados;
   2. Apoio técnico para migração, quando necessário;
   3. Relatórios de encerramento com registros de uso, pendências e histórico contratual;
   4. Plano de desligamento ou substituição da solução, com prazo e cronograma previamente definidos em contrato.

c. Continuidade da prestação do serviço em caso de interrupção: A contratada deverá apresentar, quando da contratação, plano de contingência que preveja ações imediatas em caso de interrupção temporária do serviço, inviabilidade técnica ou contratual e encerramento imprevisto do contrato. Esse plano deve incluir medidas como: backups automáticos, replicação de dados, canais alternativos de suporte, e prazos máximos para restabelecimento da operação.blz

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a **Reunião Inicial (*kick off*)** de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

5.2. As reuniões entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverão ser realizadas de modo virtual, a menos que haja algum impedimento. A CONTRATADA será responsável por prover a infraestrutura tecnológica para realização da reunião, restando à CONTRATANTE a responsabilidade por prover terminal de acesso à internet com capacidade de reprodução de áudio e vídeo aos seus funcionários.

5.3. A Contratada deverá configurar o servidor e liberar de acesso: **até 7 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço.**

5.4. A Contratada deverá realizar o treinamento de usuários: até **60 dias, após o recebimento da Ordem de Serviço**, conforme cronograma a ser pactuado com a DPE-RR.

5.5. A entrega da Solução funcionando em perfeitas condições para uso, bem como o Treinamento deverão ser efetuadas de forma integral, de acordo com a **Proposta Comercial CONTRATOS GOV** (0719059), datada de 1º de agosto de 2025, não sendo permitida a entrega parcial.

5.6. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

5.7. A Contratada 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.

5.8. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6 - GARANTIA CONTRATUAL

6.1. A Contratada deverá apresentar garantia contratual, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, contado da data de assinatura do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo art. 98, da Lei nº 14.133/21, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor inicial do Contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória, dependendo da modalidade escolhida. Sendo atualizada pelo valor atual, em caso de haver interesse de renovação. O prazo para apresentação da Garantia Contratual pela contratada poderá ser prorrogado uma vez que justificado, a ser deliberado pela Diretoria Geral.

7 - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 01 (um) ano contado da data-base vinculada à data do orçamento estimado. Após o interregno de 01 (um) ano, o índice a ser aplicado na data do reajuste será o **Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI)**, apurado pelo **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)**, ou de outro índice oficial que passe a substituí-lo; não havendo outro índice que o substitua será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo IBGE.

8 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Elaborado no **APÊNDICE I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)** deste TR.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

9.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa 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 plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

9.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscal do Contrato

9.7. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

9.7.1. O fiscal do contrato anotará 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.

9.7.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

9.7.3. O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, 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.

9.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

9.7.5. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

9.7.6. O gestor do contrato acompanhará 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.

9.7.8. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.7.9. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

9.7.10. "O fiscal deverá elaborar e atestar a qualidade e a conformidade dos serviços prestados, emitindo, quando solicitado pela empresa contratada, o atestado de capacidade técnica, que comprova a aptidão da empresa para a realização de serviços semelhantes. Este deverá ser assinado juntamente com o Gestor do contrato".

Gestor do Contrato

9.8. O gestor do contrato coordenará 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.

9.8.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

9.8.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial 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.

9.8.3. O gestor do contrato tomará 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.

Preposto

9.9. A Contratada 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.

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

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, RECEBIMENTO E DE PAGAMENTO

10.1. Para aferição dos níveis do Serviço Prestado e conformidades deverá ser observado o **8 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR** deste TR.

10.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

10.2.1. não produzir os resultados acordados;

10.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

10.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Recebimento do Objeto

10.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo(s) fiscal(os), mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

10.3.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

10.3.2. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

10.3.3. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

10.4. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

10.4.1. O Contratado fica obrigado 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.

10.4.2. A fiscalização não efetuará 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.

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

10.4.4. Os serviços poderão 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.

10.5. 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.

10.6. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) 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:

10.6.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, 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

10.6.2. 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;

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

10.6.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

10.6.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

10.7. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.8. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

10.9. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

10.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

10.11. 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.

10.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

10.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

Prazo de pagamento

10.14. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

Forma de pagamento

10.15. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

10.16. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

10.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

10.17.1. 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.

10.18. O contratado 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.

Antecipação de pagamento

10.19. A presente contratação **NÃO** permite a antecipação de pagamentos.

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **inexigibilidade de licitação**, com fundamento na hipótese do **art. 74, inc. I, da Lei n.º 14.133, de 2021**, uma vez que é **inviável a competição** por se tratar de contratação de sistema TIC fornecido por **empresa exclusiva**, consoante assenta a ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE, na **CERTIDÃO DE EXCLUSIVIDADE - ABES** (SEI nº 0707084), e Associação Comercial do Paraná, no **Atestado Associação Comercial do Paraná** (SEI nº 0707087).

Exigências de habilitação

11.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

11.3. 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;

11.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

11.5. 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;

11.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: 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;

11.7. 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.

11.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

11.9. 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.

11.10. 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 de 1971.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

11.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

11.15. 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;

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

11.17. 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;

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

11.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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;

11.21. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

11.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;

11.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

Qualificação Técnica

11.24 Atuar no ramo de atividade pertinente ao objeto da Contratação.

11.25. Não estar impedido de contratar com a Administração Pública.

11.26. A contratada deverá Comprovar aptidão para o fornecimento de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

11.26.1. Para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, comprovando que a empresa possui capacidade e infraestrutura necessária para atender o serviço demandado.

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

11.26.3. O fornecedor disponibilizará 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.

11.27. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

11.27.1. 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;

11.27.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

11.27.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

11.27.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

11.27.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

11.27.6. 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; e

f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

11.27.7. A 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.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de **$ 69.890,00** (sessenta e nove mil oitocentos e noventa reais).

12.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Fundo da Defensoria Pública do Estado de Roraima.

13.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	32.101 - Defensoria Pública do Estado de Roraima
FUNÇÃO	14 - Direitos à Cidadania

SUBFUNÇÃO	422 - Direitos Individuais, Coletivos e Difusos
PROGRAMA DE GOVERNO	096 - Prestação da Defesa Jurídica e da Cidadania
AÇÃO (P/A/OE)	2259 - Assistência Jurídica Gratuita ao Cidadão
ELEMENTO DE DESPESA*	33.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoal Jurídica
FONTE	1.500

ELEMENTO DE DESPESA*

40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica

Despesas orçamentárias decorrentes da prestação de serviços por pessoas jurídicas para órgãos e entidades da Administração Pública, relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, não classificadas em outros elementos de despesa, tais como: locação de equipamentos e softwares, desenvolvimento e manutenção de software, hospedagens de sistemas, comunicação de dados, serviços de telefonia fixa e móvel, quando integrarem pacote de comunicação de dados, suporte a usuários de TIC, suporte de infraestrutura de TIC, serviços técnicos profissionais de TIC, manutenção e conservação de equipamentos de TIC, digitalização, outsourcing de impressão e serviços relacionados a computação em nuvem, treinamento e capacitação em TIC, tratamento de dados, conteúdo de web; e outros congêneres (Fonte: MCASP, 11ª Edição).

13.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Elaborado por:

(assinado eletronicamente)
Dinamar da Cunha Almeida
Chefe da Divisão de Contratos e Convênios - DCC
DPE-RR

Revisado por:

(assinado eletronicamente)
Cleilson Conceição Feitosa
Assessor Especial II
DPE-RR

Aprovo este Termo de Referência, nos termos do inciso I do Art. 2º, da Portaria nº 627/2024/DPG-CG/DPG, DE 17 DE JANEIRO DE 2024 (SEI 0563017).

(assinado eletronicamente)
Rigoberto Araújo de Morais
Diretor do Departamento de Administração - DA
DPE-RR

APÊNDICES

APÊNDICE I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Para confecção do SLA (Service Level Agreement, em português: Acordo de Nível de Serviço) para o sistema ContratosGOV a fabricante disponibilizou o Documento (SEI 0709148) com as Questões Técnicas para compor SLA.

O objetivo do SLA é estabelecer os níveis de serviço, responsabilidades, requisitos técnicos, de segurança, suporte e outros parâmetros essenciais relacionados à prestação dos serviços contratados para a disponibilização e manutenção do sistema ContratosGOV no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Roraima (DPE-RR).

1. Escopo dos Serviços Prestados

- Disponibilização do sistema ContratosGOV em ambiente de nuvem.
- Configuração, implantação e manutenção da solução.
- Suporte técnico contínuo.
- Treinamento de usuários sob demanda.
- Integração com o PNCP e demais sistemas compatíveis.

2. Prazos de Implantação

Configuração do servidor e liberação de acesso: **até 7 dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço**.

Treinamento de usuários: até **60 dias, após o recebimento da Ordem de Serviço**, conforme cronograma a ser pactuado com a DPE-RR.

3. Gestão de Perfis e Acessos

- O sistema permite perfis diferenciados para:
  - Inserção e edição de dados (usuários operacionais);

- Consulta e geração de relatórios (gestores/assessores);
- Administração técnica (equipe de TI).

- Autenticação com múltiplos fatores e controle contra ataques de força-bruta (CAPTCHA).

4. Segurança da Informação

- Confidencialidade: Acesso restrito, criptografia em trânsito (HTTPS), controle de acessos.
- Integridade: Registros de logs, rastreabilidade, verificação por checksums.
- Disponibilidade: Ambiente em nuvem segregado e redundante, backups periódicos.
- Utilização de certificado digital emitido por uma Autoridade Certificadora (AC).
- Backups:
  - Full semanal;
  - Incremental diário;
  - Transacional a cada 6 horas;
- Armazenamento em 3 locais: servidor, nuvem e storage dedicado.
- Sem tolerância à perda de dados.

5. Atualizações e Manutenção

- Atualizações automáticas de segurança e versões sem necessidade de solicitação da DPE-RR.
- Patches aplicados em até 3 meses após disponibilização ampla.
- Vulnerabilidades identificadas e classificadas como críticas pela a *Cybersecurity & Infrastructure Security Agency (CISA)* deverão ser corrigidas no prazo por ela estipulado.

6. Incidentes de Segurança

- Comunicação à DPE-RR em até 1 dia útil após descoberta.
- Em caso de incidente grave, comunicação imediata.
- Procedimentos de mitigação deverão ser apresentados com o aviso.
- Contato de emergência:
  - Diretor de Tecnologia: (41) 9126-1115 / (41) 3778-1764
  - E-mail: contato@contratosgov.com.br

7. Acesso, Logs e Auditoria

- Registro de acessos com informações de:
  - Usuário (“quem”);
  - Ação (“o que”);
  - Data e hora (sincronizado via UTC) (“quando”);
  - IP de origem (“de onde”).
- Registros disponíveis à DPE-RR a qualquer tempo.
- Auditoria obrigatória dos acessos à infraestrutura de nuvem.
- Apresentação anual de relatório de auditoria da segurança da informação.

8. Infraestrutura e Localização

Toda a infraestrutura de TI utilizada para armazenamento e processamento está localizada no território nacional.

9. Políticas de Segurança da Contratada

- Ambientes segregados por função (produção, desenvolvimento, testes).
- Monitoramento 24/7 das estações de trabalho.
- Uso exclusivo de softwares licenciados.
- Controle de acesso físico com reconhecimento facial e monitoramento por câmeras.

10. Treinamentos

- Treinamentos aos servidores designados para operar o sistema.
- Atualização contínua de conteúdo.
- Suporte técnico pós-treinamento.
- Documentação e materiais sempre atualizados.
- Avaliação da efetividade baseada em feedback informal.

11. Gestão de Personalizações

- Personalizações testadas em ambiente de homologação.

- Validação pela DPE-RR antes da entrada em produção.
- Processo documentado e transparente.

12. Encerramento do Contrato e Migração de Dados

- Migração de dados assegurada via:
  - Exportação para planilhas;
  - Acesso via API.
- Suporte técnico para o processo.
- Exclusão definitiva dos dados sob demanda da DPE-RR, com comprovação formal.

13. Conformidade Regulatória

- A CONTRATADA se compromete a atender às exigências e determinações do TCU, CNJ e demais órgãos de controle, sempre que formalmente comunicada pela DPE-RR.
- Acesso integral a dados, contratos e informações conforme solicitado via intimação administrativa.

14. Disponibilidade do Sistema

- Garantia de alta disponibilidade com monitoramento contínuo.
- Planos de continuidade de negócios instituídos.
- Equipe de suporte técnico dedicada para resposta a incidentes.

14.1. Tempo de disponibilidade mensal mínimo exigido: **98%**, em regime **24x7** (24 horas por dia, 7 dias por semana).

Cálculo da disponibilidade:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \left(\frac{\text{Tempo total do mês} - \text{Tempo de indisponibilidade}}{\text{Tempo total do mês}} \right) \times 100$$

14.2. Caso a Disponibilidade atinja níveis inferiores a **98%** será adotado as providências quanto à aplicação de advertências e penalidades a serem previstas no Contrato, sendo que deverá ser abservado o princípio da razoabilidade para tal.

14.3. Entende-se como "Tempo de Indisponibilidade" o intervalo de tempo, em horas, entre o início da falha a ponto de impedir o uso funcional da plataforma ContratosGov e a completa restauração de seu funcionamento pleno, conforme avaliação da equipe de fiscalização da DPE-RR.

14.4. O período de indisponibilidade será obtido por meio de **monitoramento contínuo do acesso à aplicação web**, com base em testes periódicos realizados via protocolo **HTTPS** ou ferramentas de verificação automatizada (como ping ICMP ou testes de requisição GET/POST), com intervalo máximo de 5 minutos entre verificações.

14.5. A aplicação será considerada **indisponível** quando:

- Estiver com **desempenho severamente degradado** a ponto de impedir o uso funcional da plataforma.

14.6. Fica ressalvado que a **contratada não será responsabilizada** por eventuais indisponibilidades decorrentes de:

- Falhas nos equipamentos da DPE-RR;
- Problemas na conexão de internet da contratante;
- Bloqueios de rede ou configurações internas de firewall que impeçam o acesso à aplicação.

14.7. Não serão considerados para o cálculo da disponibilidade **até 6 (seis) interrupções anuais previamente programadas** para manutenção preventiva da solução, desde que:

- Comunicadas com **mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência**;
- Aprovadas pelo equipe de fiscalização;
- Com **duração máxima de 6 (seis) horas** cada. Ultrapassado esse prazo, computa-se como nova interrupção.

14.8. Caso seja notado interupção total ou erro grave no sistema em determinado mês, a equipe de **fiscalização** da DPE-RR emitirá, em até 5 (cinco) dias úteis após o término de cada mês, **Relatório de Indisponibilidade**, contendo:

a) Datas e horários de ocorrências;
b) Duração de cada indisponibilidade (em horas);
c) Cálculo do total acumulado de indisponibilidade no mês;
d) Índice de Disponibilidade Mensal da solução;
e) Considerações técnicas sobre os impactos.

14.8.1 Caso a contratada **discorde do índice calculado**, deverá apresentar **contrarrazões documentadas** no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do relatório, contendo:

a) Data da ocorrência questionada;
b) Justificativa técnica com logs, registros ou capturas de tela;
c) Cálculo alternativo da disponibilidade;
d) Evidência de que a causa não é de sua responsabilidade.

14.8.2 A equipe de fiscalização terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da manifestação da contratada, para análise e eventual revisão do índice de disponibilidade mensal.

14.9. Sempre que houver **perda de pacotes** superior a 1% durante as tentativas de acesso à aplicação, por um período superior a 5 minutos, esse tempo será computado como indisponibilidade técnica.

15. Suporte Técnico

Horário e Canal:

- Atendimento:
  - segunda-feira à quinta-feira entre os horários de 08h30m às 17h30m; e
  - sexta-feira das 08h30m às 16h30m.
- Sistema de chamados (plataforma do ContratosGov), acessado pelo campo "Suporte";
- E-mail institucional;
- Telefones da contratada.

Classificação dos chamados e prazos de atendimento:

Prioridade	Descrição	Tempo Máximo de Resposta	Tempo Máximo de Solução
Crítica	Interrupção total do sistema	1 hora	4 horas
Alta	Erro grave em função essencial (com solução de contorno possível)	2 horas	8 horas
Média	Problema que afeta parcialmente usuários ou funcionalidades	4 horas	24 horas
Baixa	Dúvidas, orientações e melhorias não urgentes	1 dia útil	3 dias úteis

16. Avaliação do Nível de Serviço

- Indicadores como tempo de resposta, tempo de resolução e frequência de incidentes serão monitorados e avaliados periodicamente.
- Revisão anual do SLA poderá ser solicitada pela DPE-RR.

Em 02 de setembro de 2025.

Documento assinado eletronicamente por **DINAMAR DA CUNHA ALMEIDA**, **Chefe da Divisão de Contratos e Convênios**, em 03/09/2025, às 14:05, conforme horário oficial de Boa Vista/RR, com fundamento no art. 6°, § 1° do Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015, e Portarias DPG nº 877, de 1° de setembro de 2017 e nº 1251, de 15 de dezembro de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **CLEILSON CONCEIÇÃO FEITOSA**, **Assessor Especial II**, em 03/09/2025, às 14:06, conforme horário oficial de Boa Vista/RR, com fundamento no art. 6°, § 1° do Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015, e Portarias DPG nº 877, de 1° de setembro de 2017 e nº 1251, de 15 de dezembro de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **RIGOBERTO ARAÚJO DE MORAES**, **Diretor do Departamento de Administração**, em 04/09/2025, às 07:59, conforme horário oficial de Boa Vista/RR, com fundamento no art. 6°, § 1° do Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015, e Portarias DPG nº 877, de 1° de setembro de 2017 e nº 1251, de 15 de dezembro de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rr.def.br/autenticidade, informando o código verificador **0729434** e o código CRC **32C54DE6**.