



Governo do Distrito Federal
Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento
Básico do Distrito Federal

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2024

UASG: 926017

Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal - Adasa

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 21 de outubro de 2024, às 10:00h

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor valor global

MODO DE DISPUTA: Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: Não

ESTIMATIVA GERAL: Caráter Público

VALOR DE REFERÊNCIA: R\$ 666.394,50 (seiscentos e sessenta e seis mil trezentos e noventa e quatro reais e cinquenta centavos)

EDITAL DE LICITAÇÃO

Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal - Adasa

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2024

(Processo Administrativo n. 00197-00001859/2024-52)

A **AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - ADASA**, com sede no Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja Ala Norte – Cep: 70631-900 Brasília – DF, por meio do seu Agente de Contratação, torna pública a realização de licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, regido pelas disposições da **Lei nº 14.133/21**, do **Decreto Distrital nº 44.330/23** e demais legislação aplicável, de acordo com os termos e condições estabelecidas neste Edital.

Cópia do Edital e dos seus anexos está disponível na Plataforma do Sistema de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br/>); no Portal Nacional de Contratações Públicas (<https://pncp.gov.br/>); e no sítio da Adasa na internet (www.adasa.df.gov.br), na aba "Licitações e Contratos".

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.
- 1.2. O objeto compreende um único lote.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo suas propostas e seus lances, e responsabilizando-se, inclusive, pelos atos praticados por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas de Compra e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados

2.3.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

2.4. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas (MEs), empresas de pequeno porte (EPPs) e para os microempresários individuais (MEIs), nas formas e limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

2.5. Não poderão participar da licitação:

- a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- e) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- f) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- g) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

h) agente público do órgão ou entidade licitante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme art. 9º, §1º da Lei nº 14.133/2021;

i) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

j) pessoas jurídicas reunidas em consórcios - *tendo em vista que o objeto licitado não exige conjugação de esforços por mais de um prestador, nem exige conjugação de conhecimento/expertise em áreas diversas. A admissão de consórcio para esse objeto importaria em redução da competitividade do certame, já que permitiria que fornecedores aptos a participarem distintamente se associassem para competir juntos.*

2.5.1. O impedimento relativo à pessoa impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.5.2. A critério da Adasa, e exclusivamente a seu serviço, os autores do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.5.3. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.5.4. As vedações deste item não impede a participação na licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.5.5. A vedação à participação de agente público da Adasa estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.6. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.7. Conforme regra do Decreto Distrital nº. 32.751/2011, a participação fica vedada, ainda, à pessoa jurídica cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de:

a) agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da administração pública distrital; ou

b) agente público cuja posição no órgão ou entidade da administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação;

2.7.1. A vedação se aplica aos contratos pertinentes a obras, serviços e aquisição de bens, inclusive de serviços terceirizados, às parcerias com organizações da sociedade civil e à celebração de instrumentos de ajuste congêneres.

2.7.2. Entende-se por familiar o cônjuge, companheiro (a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, inclusive.

2.7.3. As vedações deste item estendem-se às relações homoafetivas.

2.7.4. Considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista do autor do termo de referência ou projeto, pessoa física

ou jurídica e do pregoeiro e de sua equipe de apoio com a licitante ou responsável pelo fornecimento de bens e serviços a estes necessários.

2.8. É vedada, ainda, a participação de entidades sem fins lucrativos e/ou sem fins econômicos, pois o serviço especificado no Termo de Referência ensejará vínculo estritamente empresarial entre a Adasa e o contratado, não havendo na especificação do objeto característica especial que se adeque às finalidades institucionais dessas entidades e que justifique sua contratação (TCDF, 20.611/2019-e, Acórdão 2.847/2019-TCU Plenário e Acórdão nº 7.459/2010, a 2ª Câmara do TCU).

2.9. Eventuais licitantes que gozem do regime de desoneração de folha de pagamento poderão participar do certame (Acórdão 1.359/2019-TCU), mas a aceitação da proposta comercial dependerá de instauração de diligência para comprovação da opção pelo regime tributário e do atendimento às exigências legais, principalmente das elencadas no art. 9º da Lei 12.546/2011, conforme orientação do Tribunal de Contas da União (Acórdãos 2.456/2019, 480/2015 e 2.293/2013; todos do TCU).

2.10. É facultado aos interessados realizarem **vistoria** nas dependências da Adasa, nos termos do **item 10 do Termo de Referência (Anexo I)**.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta de preço até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

a) está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

b) não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.

c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto no art. 1º, III e IV; e art. 5º, III, da Constituição Federal.

d) cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. Nos certames em que a participação de cooperativas é permitida, o licitante cooperado deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133/2021.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133/2021.

3.5.1. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.6. A falsidade de qualquer declaração sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da apuração do cometimento de eventual fato típico penal.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Desde que disponibilizada a funcionalidade no Sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

a) a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

b) os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.8.1. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

a) apresentar valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

b) percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.8.2. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno

3.9. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.10. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos disponíveis.

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. O valor proposto deverá corresponder à totalidade do prazo de execução do contrato.

4.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.6. Independentemente de a proposta contemplar alíquotas tributárias, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

- 4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação. A ausência de indicação de prazo de validade será interpretada como validade de 60 (sessenta) dias corridos.
- 4.9. As declarações anexas ao edital que tiverem correspondentes a serem assinalados no Sistema podem deixar de ser apresentadas. Em qualquer caso, o licitante que, ao cadastrar sua proposta para participar deste pregão, deixar de apresentar as declarações poderá fazê-lo posteriormente, a qualquer tempo, conforme seja exigido pela Adasa.
- 4.10. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.
- 4.11. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.
- 4.12. A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.
- 4.13. **As propostas comerciais não podem ser superiores ao valor de referência indicado no preâmbulo deste Edital, sob pena de desclassificação.**
- 4.14. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.
- 4.15. O licitante mais bem classificado na fase de lances deverá, em até 2 horas, remeter ao pregoeiro, via sistema compras.gov, a planilha de composição de custos, conforme modelo em anexo **(Anexo I do Termo de Referência)**.

5. DA SESSÃO PÚBLICA: ABERTURA, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. Será adotado o modo de disputa aberto para envio de lances.
- 5.4. Serão desclassificadas:
- a) Propostas iniciais que permitam a identificação do licitante;
 - b) Proposta na fase de lance que seja superior ao valor de referência da licitação.
 - c) Proposta de valor ínfimo ou zerado, assim como proposta que contenha preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que seja inferior ao custo de produção, acrescido dos encargos legais, desde que a licitante, depois de convocada, não tenha demonstrado a exequibilidade do preço ofertado.
 - d) Proposta que, de qualquer forma, seja contrária às disposições deste Edital.
- 5.5. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 5.6. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 5.7. O pregoeiro poderá solicitar do licitante documentos que comprovem a exequibilidade da proposta.

- 5.8. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 5.9. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico.
- 5.10. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.11. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior (ou, se for o caso, de percentual de desconto superior) ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.12. O intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, será de **R\$ 200,00 (duzentos reais)**.
- 5.13. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.14. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.15. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.16. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta originalmente cadastrada.
- 5.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 5.19.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.19.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.19.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.19.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado

sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.

b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações.

c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento.

d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize.

b) empresas brasileiras.

c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.21. Ainda no que se refere a empate de propostas, serão aplicada a regra dos arts. 5 e 8 do Decreto Federal 7.174/2010.

5.22. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.22.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.22.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.22.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.23. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.23.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.23.2. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

6.3.3. Constatada a existência de qualquer tipo de impedimento, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3.4. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

a) conter vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

c) apresentar preços inexequíveis ou acima do preço máximo definido para a contratação; seja em relação ao preço total, seja em relação aos preços unitários de cada item (se for o caso).

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido;

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

6.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.3. A licitante cuja habilitação parcial no SicaF acusar, no demonstrativo “Consulta Situação do Fornecedor”, algum documento com validade vencida, deverá encaminhar o respectivo documento a fim de comprovar a sua regularidade.

7.4. Para fins de habilitação, não serão aceitos protocolos, tampouco documentos com prazo de validade vencida.

7.5. Considerando o art. 156, III, da Lei nº 14.133 de 2021, será realizada prévia pesquisa junto ao Portal Oficial do Tribunal de Contas da União (consulta consolidada de Pessoa Jurídica) para aferir se existe algum registro impeditivo ao direito de participar de licitações ou celebrar contratos com o Ente sancionador (Parecer nº 087/2020 PRCON/PGDF).

7.6. Os documentos exigidos para habilitação dividem-se em documentos para aferição das condições:

- a) Jurídica
- b) técnica,
- c) fiscal, social e trabalhista
- d) econômico-financeira

7.7. Serão exigidos, para fins de habilitação, os seguintes documentos:

7.8. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual.
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- c) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

7.9. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ.
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual, Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante.
- d) 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- e) para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br (art. 173, da LODF).
- f) Certificado de Regularidade perante a Seguridade Social e ao FGTS.
- g) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, ou positiva com efeito de negativa. (Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011)

7.10. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

7.11. HABILITAÇÃO TÉCNICA

- a) Possuir **atestado de capacidade técnica**, em nome da licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), comprovando execução de serviço de **Atendimento Técnico Especializado de Primeiro e Segundo Níveis, compatíveis com o definido no Termo de Referência, em Rede LAN/Windows com no mínimo 150 (cento e cinquenta) usuários, com utilização de software de Service Desk aderente a metodologia ITIL.**
- b) **Apresentar declaração**, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tenha condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços, aos requisitos de **infraestrutura** apresentados no Termo de Referência.

7.12. Declarações enviadas por meio do sistema Compras governamentais: **I** - Declaração, sob as penas da lei, afirmando a inexistência de fato impeditivo da habilitação, contendo o compromisso de comunicar eventual superveniência de fato dessa natureza. **II** - Declaração de que não não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal. **III** - Declaração de que não ultrapassou o limite de faturamento e que cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar, se for o caso. **IV** - Declaração de Elaboração Independente de Proposta. **V** - Declaração de acessibilidade conforme disposto no art. 93 da Lei n.º 8.213 de 1991. **VI** - Declaração de que cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT.

7.13. Declarações enviadas juntamente com as documentações de habilitação:

a) Declaração para fins de cumprimento do Decreto 39.860/2019

b) Declaração de responsabilidade ambiental (conforme Lei Distrital 4.770/2012)

7.14. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referir-se ao local do domicílio ou sede do interessado.

7.15. Para os efeitos desta licitação, considera-se sede a matriz ou o único estabelecimento comercial, industrial e de prestação de serviços da empresa (mesmo CNPJ).

7.16. Os órgãos e as entidades da administração direta, autarquia e fundacional do Distrito Federal devem adotar, nas licitações ou nas contratações diretas, critérios de sustentabilidade ambiental, como prevê a Lei Distrital nº 4.770 de 2012.

7.17. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes

7.18. Na hipótese de a proposta vencedora não for aceitável ou o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

7.19. O pregoeiro poderá solicitar o envio de documentos originais ou autenticados, que deverão ser encaminhados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis para o endereço sede da Adasa: SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N, Ala Norte, DF, CEP 70631-900.

7.20. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.21. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, 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.

7.22. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.23. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.24. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

7.25. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio eletrônico no endereço: <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

7.26. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.27. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.28. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.29. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.30. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser **agendado conforme item 10 do Termo de Referência**, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá deixar de fazê-lo, sem a necessidade de apresentar declaração de opção por não realizá-la.

7.31. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput). A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

7.32. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.33. A verificação no Sicafe ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.34. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.35. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.36. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.37. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

7.38. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.39. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

7.40. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8. DOS RECURSOS

8.1. São admitidos recursos contra o julgamento das propostas, da habilitação, bem como de decisão pela anulação ou revogação da licitação. Em todos os casos observar-se-á o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

8.2. Haverá uma única fase recursal no certame, ao final. Todavia, para o manejo do recurso contra o julgamento da habilitação/inabilitação, o licitante deverá manifestar, imediatamente, sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

8.2.1. Nesse caso, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

8.3. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.7. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.8. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.9. Os documentos necessários ao exercício do direito de recorrer e de apresentar contrarrazões a recursos estarão disponíveis no sítio da Adasa na internet - www.adasa.df.gov.br - na página da licitação na aba "Licitações em andamento".

9. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

9.1. A homologação e a adjudicação deste Pregão competem à Diretoria Colegiada da Adasa.

9.2. O objeto deste Pregão será adjudicado à licitante vencedora PELO VALOR GLOBAL.

10. DO INSTRUMENTO CONTRATUAL, DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE/REPACTUAÇÃO

10.1. O prazo para assinatura do contrato será de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da intimação do adjudicatário, podendo ser prorrogado uma vez por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

10.1.1. O contrato terá **vigência de 30 (trinta) meses a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado** até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme preceitua a Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021.

10.2. Conhecido o resultado da licitação e a ordem de classificação das licitantes, de acordo com os critérios estabelecidos no presente Edital, a primeira colocada prestará **garantia** no valor de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato que antecederá sempre a sua assinatura.

10.3. A garantia, a critério da licitante, se fará mediante escolha por uma das seguintes modalidades:

- a) Caução: em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) Seguro-garantia; e
- c) Fiança bancária.

- 10.4. Nos casos das modalidades “b” ou “c” do item anterior, a validade mínima da garantia deverá cobrir 01 mês além do prazo pactuado para a execução dos serviços.
- 10.5. A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas.
- 10.6. A garantia ou seu saldo será liberada após a execução do contrato e desde que integralmente cumpridas todas as obrigações assumidas. Quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 10.7. No caso de utilização da garantia a Contratada providenciará o reforço da garantia no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 01 mês após o final do prazo de execução.
- 10.8. A garantia ficará retida no caso de rescisão contratual por responsabilidade da Contratada, até a definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais que porventura existam.
- 10.9. Sem prejuízo das sanções previstas na lei e neste Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada inexecução do Contrato, implicando na imediata anulação da Nota de Empenho emitida e ensejando a rescisão Contratual, nos termos do inciso I do art. 78 da Lei nº 8.666/93.
- 10.10. Por ocasião da assinatura do contrato/emissão da Nota de Empenho, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato.
- 10.11. Farão parte integrante do contrato este Edital e seus Anexos, a proposta apresentada pela licitante vencedora.
- 10.12. O contrato poderá ser alterado, com a devida justificativa prévia, na ocorrência de quaisquer fatos estipulados na Lei 14.133/2021.
- 10.13. Incumbirá à contratante providenciar a publicação resumida do instrumento do contrato e de seus eventuais termos aditivos, no Diário Oficial do Distrito Federal.
- 10.14. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital.
- 10.15. O valor do contrato não estará sujeito a qualquer reajuste durante o primeiro período de 12 (doze) meses, contado da data de início da vigência do Contrato.
- 10.16. Após esse período inicial de 12 (doze) meses do contrato, os valores contratuais poderão ser reajustados, desde que haja manifestação expressa por parte da Contratada, utilizando-se como base referencial Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), acumulado de 12 (doze) meses, calculado e divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).
- 10.17. Na ausência ou impossibilidade de utilização do Índice supracitado, deve-se utilizar o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).
- 10.18. O reajuste deverá ser feito por meio de apostilamento contratual.

11. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 11.1. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram a contratação.
- 11.2. Não transferir a terceiro, o contrato, ou subcontratar qualquer das prestações de serviço a que está obrigada;
- 11.3. Não fazer uso de mão de obra infantil, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.
- 11.4. Adotar na execução do contrato, práticas de sustentabilidade ambiental, a recepção de bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela PGDF, práticas de desfazimento sustentável, reciclagem dos bens inservíveis e processos de reutilização, nos termos estabelecidos na Lei Distrital nº. 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que sejam aplicáveis ao objeto desta licitação.

11.5. Durante a execução do contrato fica vedado o uso de conteúdo discriminatório: contra a mulher, que incentive a violência ou que exponha a mulher a constrangimento, homofóbico ou qualquer outro que represente qualquer Opo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade. sob pena de rescisão do contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, nos termos do que dispõe a Lei 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital 38.365/2017. (PARECER 57/2018 – PRCON/PGDF)

11.6. A contratada deverá observar a Lei 6.128/2018 que determina a reserva do percentual de 2% das vagas de trabalho nas licitações de serviços e obras públicas distritais, a ser destinado a pessoas em situação de rua.

11.7. **Se for o caso**, comprovação, quando da assinatura do contrato, da origem dos bens importados oferecidos pelos licitantes e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa (inciso III do art. 3º do **Decreto Federal nº 7.174/2010** que foi recepcionado pelo Decreto Distrital 37.667/2016)

11.8. Nos termos da **Lei Distrital 6.679/2020**, a empresa vencedora da licitação deverá comprovar documentalmente o cumprimento da exigência de equidade salarial em seu quadro de funcionários no prazo de 5 dias, contado da publicação do resultado da licitação e prorrogável, justificadamente, por igual período e uma única vez, por meio de:

I – documento assinado por contador responsável, contendo o nome de todos os funcionários e respectivos cargos, tempo de serviço, grau de instrução, raça declarada e remuneração;

II – relatório sobre ações afirmativas adotadas para garantir a igualdade de condições no ingresso e na ascensão profissional, e o combate às práticas discriminatórias, inclusive de raça, e à ocorrência de assédios moral e sexual na empresa, pelo menos nas áreas de: a) política de benefícios; b) recrutamento e seleção; c) capacitação e treinamento.

11.8.1. A empresa que não conte com mecanismos de garantia de equidade salarial no ato do chamamento para assinatura do contrato pode apresentar, no mesmo prazo estabelecido no caput, plano para adoção das ações elencadas acima, ou outras que visem ao alcance do mesmo objetivo, com prazo para implantação de no máximo 90 dias.

11.9. Demais obrigações constantes do Termo de Referência e na Minuta contratual

12. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

12.1. Conforme estabelecido no Termo de Referência e Minuta contratual.

13. **DO RECEBIMENTO**

13.1. O aceite dos serviços será realizado por servidor ou equipe designada pela autoridade competente.

13.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

13.3. Se a Contratada deixar de prestar os serviços, dentro do prazo e condições estabelecidas sem justificativa por escrito e aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas neste Edital.

14. **DO PAGAMENTO**

14.1. O pagamento dar-se-á conforme o **Termo de Referência**.

14.2. O pagamento será feito conforme as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, mediante apresentação de Nota Fiscal da empresa Contratada, devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato.

14.3. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

a) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN no 1.751/2014);

b) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), fornecido pela Caixa Econômica Federal (CEF), devidamente atualizado.

c) Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, em cumprimento a Lei no 12.440/2011, visando comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

14.4. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal de serviços, e desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

14.5. O pagamento dar-se-á mediante emissão de Ordem Bancária – OB, junto ao Banco de Brasília S.A., em Brasília-DF, ou tratando-se de empresa de outro Estado que não tenha filial ou representação no Distrito Federal, junto ao banco indicado, conforme Decreto nº 32.767/2011, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data de apresentação pela Contratada da documentação fiscal correspondente e após o atestado da fiscalização da Adasa.

14.6. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA, nos termos do art. 3º do Decreto no 37.121/2016.

14.7. Nenhum pagamento será efetuado a licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

14.8. Se, por qualquer motivo alheio à vontade do CONTRATANTE, for paralisada a prestação dos serviços, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

14.9. Se a CONTRATADA for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retido na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

14.10. As retenções tributárias serão realizadas por ocasião do faturamento ou apresentação da Nota Fiscal.

14.11. Nos termos da Lei Distrital nº 5.319/2014, o contribuinte do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, ainda que imune ou isento, cuja sede ou matriz econômica seja estabelecida em outra unidade da federação, sem filial no Distrito Federal, mas que, por força de contrato, convênio ou termo, vise à prestação de serviços no Distrito Federal, em caráter permanente ou temporário, fica obrigado a inscrever-se no Cadastro Fiscal do Distrito Federal.

14.12. Quando o fornecedor ou contratado estiver em situação irregular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a Justiça Trabalhista ou Fazenda Pública do Distrito Federal, o setorial de administração financeira de cada Órgão ou Entidade deve noticiar a situação ao gestor do contrato para as providências legais, antes de realizar o pagamento (Decreto Distrital nº 32.598/2010).

14.13. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:

a) a multa será descontada da garantia do respectivo contrato;

b) se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

14.14. Para as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A (BRB). Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência em que deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto no 32.767 de 17/02/2011.

14.14.1. Excluem-se do item acima:

I. os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

II. os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

III. os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

14.15. Para o pagamento, serão observadas, ainda, as disposições contidas na Lei Distrital no 4.636/2011, regulamentada pelo Decreto no 34.649/2013, alterado pelo Decreto Distrital nº 36.164/2014, que dispõe sobre provisões de encargos trabalhistas a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, no âmbito dos Poderes Públicos do Distrito Federal.

15. **DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

15.1. A fiscalização e a gestão do contrato ou da Nota de Empenho, nos termos do art. 104, III c/c art. 117 da Lei 14.133/21, será feita por servidor da Adasa ou por Comissão de servidores, que será designada pela autoridade competente da entidade contratante previamente ao início da execução do objeto contratual.

15.2. Caso a complexidade do objeto recomende, o Superintendente ou Chefe de Serviço da unidade demandante poderá requisitar à Diretoria a contratação de terceiros para assistir e subsidiar os fiscais com informações pertinentes à sua atribuição (art. 117 da Lei 14.133/21).

15.2.1. A contratação de terceiros não eximirá de responsabilidade o fiscal do contrato, nos limites das informações recebidas do terceiro contratado.

15.3. O fiscal do contrato (ou a Comissão de fiscalização, conforme o caso) deverá zelar pelo fiel cumprimento das cláusulas contratuais e das disposições editalícias, reportando, imediatamente, ao superior hierárquico quaisquer intercorrências capazes de comprometer ou frustrar as expectativas da Administração.

15.4. O fiscal do contrato (ou a Comissão) anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

15.5. O fiscal do contrato (ou a Comissão) será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

15.6. Preferencialmente, o fiscal (ou ao menos, um dos membros da Comissão) deverá estar realizando suas funções de forma presencial na ADASA (Acórdão 2.507/2011-TCU-Plenário).

16. **DAS SANÇÕES**

16.1. As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, ficam sujeitas às sanções estabelecidas na Lei 14.133/2021.

16.2. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- b) Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado (Decisão TCDF nº 2892/1019), não manter a proposta ou o lance em especial quando:
 - b.1) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - b.2) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - b.3) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - b.4) deixar de apresentar amostra;
 - b.5) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
 - b.6) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- c) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- d) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- e) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- f) fraudar a licitação
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - g.1) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - g.2) induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - g.3) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- h) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- i) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

16. 3 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

16.4 Na aplicação das sanções serão considerados:

- 16.4.1 a natureza e a gravidade da infração cometida.
- 16.4.2 as peculiaridades do caso concreto
- 16.4.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes

16.4.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública

16.4.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

16.5 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da comunicação oficial.

16.5.1 Para as infrações previstas nos itens 16.2 'a', 'b' e 'c' a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

16.5.2 Para as infrações previstas nos itens 16.2 'd', 'e', 'f', 'g', e 'h' a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

16.6 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

16.8 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 16.2 'a', 'b' e 'c' quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

16.9 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 16.2 'd', 'e', 'f', 'g', e 'h' bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 16.2 'a', 'b' e 'c' que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

16.10 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

16.11 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

16.12 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

16.13 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

16.14 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

16.15 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO COMPULSÓRIA E DA COTA RESERVADA

17.1. Tendo em vista a natureza do objeto da presente licitação, não haverá cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011, bem como não haverá subcontratação compulsória, prevista no art. 27 do mesmo Diploma Legal, em virtude de critérios estritamente logístico-operacionais inerentes à prestação de serviços, sendo inviável a segregação do objeto.

18. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

18.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

18.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

18.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos, em regra, não suspendem os prazos previstos no certame, e deverão ser feitas através do e-mail sco@adasa.df.gov.br.

18.4. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

18.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

19. DO CONTRATO

19.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento substitutivo equivalente na forma do inciso II do art. 95 da Lei nº 14.133/2021.

19.2. O adjudicatário terá o prazo de 8 (oito) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

19.3. A convocação se dará, preferencialmente, por e-mail, e o silêncio implica no decaimento do direito à contratação.

19.4. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, com cópia ou envio concomitante ao e-mail constante na proposta, caso discrepante, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

19.5. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

a) Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, inclusive quanto aos casos omissos;

b) O fornecimento da aquisição será imediato, se completado integralmente no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da aceitação da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente;

c) A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no presente Edital e seus anexos;

d) A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos no artigo 104 da mesma Lei;

e) A contratada manterá, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação;

19.6. A vigência contratual será de **30 (trinta) meses** a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até os limites da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021.

19.7. O reajuste dar-se-á conforme **item 8.4 do Termo de Referência**.

19.8. A atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento corresponderá aos índices oficiais vigentes e somente terá cabimento após o regular processamento da liquidação da despesa.

20. **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

20.1. A Adasa poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

20.1.1. A anulação do pregão induz à do contrato.

20.1.2. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

20.2. Durante a execução do contrato, a contratada não poderá fazer uso de mão de obra infantil sob pena de rescisão contratual, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.

20.3. A contratada ainda fica obrigada a adotar na execução do contrato, práticas de sustentabilidade ambiental, a recepção de bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela Adasa, práticas de desfazimento sustentável, reciclagem dos bens inservíveis e processos de reutilização, nos termos estabelecidos na Lei Distrital nº. 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que sejam aplicáveis ao objeto desta licitação.

20.4. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desde Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

20.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Adasa.

20.6. O desatendimento às exigências formais, não essenciais, não importará na inabilitação da licitante e/ou desclassificação de sua proposta, desde que seja possível a aferição de sua habilitação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do pregão.

20.7. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

20.8. A contratada fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até os limites indicados no art. 125 da Lei 14.133/2021. No caso de eventual alteração contratual a Administração deverá apresentar a devida justificativa prévia.

20.9. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da Adasa.

20.10. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro.

20.11. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro, por meio do telefone: (61) 3961-5017.

20.12. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060. (Decreto nº 34.031/2012, publicado no DODF de 13/12/2012 p 5.)

21. DOS ANEXOS

21.1. Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I DO TR - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

ANEXO II DO TR - GLOSSÁRIO

ANEXO III DO TR - LISTA DOS SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

ANEXO IV DO TR - QUANTIDADE DE CHAMADOS

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO DISTRITAL Nº 39.860/2019

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL (CONFORME LEI DISTRITAL 4.770/2012)

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARA REABILITADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, APENAS PARA LICITANTES QUE POSSUAM MAIS DE 100 (CEM) EMPREGADOS (ART. 63, IV DA LEI 14.133/2021 C/C ART. 93 DA LEI 8.213/1991)

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO

Brasília, 16 de agosto de 2024

Eduardo Botelho

Chefe do Serviço de Contratações da Adasa



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO LOBATO BOTELHO - Matr.0185049-0, Agente de Contratação**, em 19/09/2024, às 11:17, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=151510600)
verificador= **151510600** código CRC= **969E2771**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa norte - CEP 70631-900 -

Telefone(s):

00197-00001859/2024-52

Doc. SEI/GDF 151510600



Governo do Distrito Federal
Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do
Distrito Federal

Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação

Termo de Referência - ADASA/STI

1. OBJETO

Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação de **serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação**, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A ADASA conta atualmente com aproximadamente 300 Colaboradores, efetivos, terceirizados e estagiários, os quais fazem uso de recursos computacionais, equipamentos ou soluções disponibilizadas através da Rede Corporativa de Computadores da Agência.

2.2. A disponibilidade e continuidade das soluções de tecnologia da informação e de comunicação, às quais os servidores da Agência são usuários, dependem da sustentação adequada de softwares e equipamentos, bem como do atendimento técnico apropriado às necessidades dos clientes dessa Rede. Entretanto, embora relevante, esta Agência não possui, entre seus Servidores, perfil técnico compatível à realização deste serviço.

2.3. Desta forma a terceirização destes serviços apresenta-se como uma alternativa ao atendimento desta demanda, desde que seja atinente aos preceitos estabelecidos em legislação e à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de setembro de 2022 da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo do Ministério da Economia Ministério da Economia.

2.4. Neste sentido deve ser evitada a contratação de postos de serviço e buscar uma remuneração repousada na produtividade da contratada, considerando indicadores de qualidade e eficiência na prestação dos serviços assentados.

2.5. Vale salientar, que desde 2009 a Agência já possui contrato de serviços, *service desk*, ou seja, é um serviço essencial para o auxílio aos servidores que utilizam a rede corporativa da Agência. O contrato atual expira-se no dia 10 de novembro de 2024.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1. Centralização do atendimento aos usuários da Rede Corporativa de Computadores da Agência em um único ponto de contato, evitando-se desta forma a divergência entre informações e ampliando a qualidade de governança deste serviços;

3.2. Manutenção e expansão da base de conhecimento, aglutinando todos os dados e informações em um único local, possibilitando a integridade e uniformidade das informações relativas às soluções aplicadas aos incidentes ocorridos, de modo a reduzir o tempo de atendimento e aumentar a eficácia no serviço prestado;

3.3. Manter e aprimorar o telessuporte (Atendimento de Primeiro Nível): Grupo de atendentes que resolve o problema durante a própria ligação do usuário, por meio do uso de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto) e treinamento adequado. Com isso, busca-se o encerramento do chamado sem a necessidade de transferir (ou escalar) o assunto para outro nível;

- 3.4.** Manter e aprimorar o atendimento presencial (Atendimento de Segundo Nível): Caracteriza-se por uma equipe de campo alocada no local de trabalho do usuário para solucionar um chamado que por telefone seria impossível (e.g. uma impressora quebrada, cabos soltos);
- 3.5.** Os serviços prestados devem ser aderentes a metodologia ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);
- 3.6.** Atendimento com agilidade aliada a produtividade com base nos acordos de níveis de serviços pré estabelecidos;
- 3.7.** Aumento da produtividade dos servidores e colaboradores da Agência.

4. FUNDAMENTO LEGAL

4.1. Este Termo de Referência e suas especificações técnicas seguem os seguintes regramentos:

4.1.1. Lei nº 14.133/2021 – Estabelece Normas Gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, do Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.1.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades da Administração Pública.

4.1.3. Decreto nº 44.330/2023, de 16 de março de 2023 - Regulamenta a Lei Federal 14.133, de 01 de abril de 2021 que regulamenta as Licitações e Contratos Administrativos na Administração Pública.

4.1.4. Lei nº 8.078/1990, que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor.

4.1.5. Lei Distrital nº 4.770/2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal.

4.1.6. Lei Distrital nº 5.448/2015, que determina que os órgãos e entidades da Administração Pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal devem incluir, nas licitações ou nas contratações diretas, cláusula de proibição de conteúdo: I – discriminatório contra a mulher; II – que incentive a violência contra a mulher; III – que exponha a mulher a constrangimento; IV – homofóbico; V – que represente qualquer tipo de discriminação; e que as disposições desse artigo 1º aplicam-se às contratações pelo Poder Público de profissionais do setor artístico, e na forma do seu art. 2º que o uso ou o emprego de conteúdo discriminatório constitui motivo para rescisão do contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, ora Regulamentada por Decreto-DF nº 38.365, de 26.07.2017.

4.1.7. Lei Distrital 6.679/2020, que dispõe sobre a exigência de garantia de equidade salarial entre homens e mulheres nas empresas que contratam com o Poder Público do Distrito Federal. Dispõe sobre a exigência de garantia de equidade salarial entre homens e mulheres nas empresas que contratam com o Poder Público do Distrito Federal.

5. MODALIDADE DE LICITAÇÃO

5.1. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade de Pregão Eletrônico, com julgamento pelo critério de “Menor Preço global”, atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.

5.2. A justificativa é que se trata da contratação de serviços dotados de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 7174/2010 artigo 9º, § 2º.

6. DETALHAMENTO DO OBJETO

6.1. Apresenta-se a seguir os tipos de atendimentos a serem prestados, conforme especificações técnicas e condições constantes deste Termo de Referência.

6.2. Atendimento de Primeiro Nível: Atendimento de primeiro nível aos usuários de tecnologia de informação, baseado em atendimento remoto via telefônica, por meio de número 0800 (zero oitocentos) ou *Sistema de Service Desk*.

6.2.1. Principal canal de atendimento ao usuário e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar *Chamados* de clientes a partir de consultas à *Base de Conhecimento*.

6.2.2. Constitui-se em uma *Central de Atendimento* organizada como um único ponto de contato/relacionamento com os usuários da rede corporativa da CONTRATANTE, e objetiva assegurar a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho e uso dos diversos serviços entregues/disponibilizados à Agência para a execução de sua missão.

6.2.3. Composta por profissionais especializados, de instalações físicas adequadas (i.e. mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA) e outros serviços necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais necessárias à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

6.3. Atendimento de Segundo Nível: Atendimento de segundo nível aos usuários de informática, baseado em atendimento presencial.

6.3.1. Retaguarda da *Central de Atendimento* tem por objetivo receber, avaliar e resolver as solicitações (i.e. requisições e incidentes) encaminhadas pela referida central, bem como executar outros serviços nas dependências da CONTRATANTE.

6.3.2. Os profissionais que atuarão neste segundo nível deverão estar aparelhados, pela CONTRATADA, com equipamentos que possibilitem a comunicação com os outros técnicos prestadores de serviço (i.e. conexão direta via rádio ou telefonia celular), utensílios e ferramentas necessárias à execução dos serviços contratados (i.e. chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais e de crimpagem, *lan-test*, lanterna, equipamentos de certificação e identificação) em quantidade suficiente para sua execução.

6.3.3. Os *Chamados* encaminhados ao serviço de suporte presencial deverão ser resolvidos de acordo com as metas estabelecidas nos níveis de serviço, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (i.e. registro de chamados, *Base de Conhecimento*, normas, manuais, consulta Internet) e caso necessário em contato com usuário solicitante.

6.3.4. Caso o *Chamado* não esteja sob a responsabilidade de atendimento da equipe de suporte presencial, o mesmo deverá ser escalado para resolução em outro nível por uma Unidade Administrativa da CONTRATANTE.

6.3.5. Para todo atendimento realizado pela equipe de *Suporte Presencial* que gerar alguma alteração na configuração dos *Ativos* que foram objeto do referido atendimento, deverá ser promovida a atualização da *Base de Conhecimento*. Quanto necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da *Base de Conhecimento*.

7. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços de atendimento de primeiro nível, através da *Central de Atendimento*, a usuários da rede corporativa de computadores da ADASA, doravante chamada de CONTRATANTE, deverão ser executados em instalações mantidas pela CONTRATADA.

7.2. Para os serviços de atendimento de segundo nível, por meio de Suporte Presencial, caberá a CONTRATADA manter residente no edifício sede da CONTRATANTE número de técnicos, ao seu julgamento, para o fiel cumprimento dos níveis de serviço exigidos neste Projeto Básico. Para esses a CONTRATANTE disponibilizará instalações, ramais telefônicos, mobiliários e desktops

7.3. A *Central de Atendimento* deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).

7.4. O Suporte Presencial deverá estar disponível 11 (onze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 08h (oito) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

8. PRECIFICAÇÃO, PRAZOS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS E VIGÊNCIA

8.1. O orçamento previsto para a contratação dos serviços definidos neste Termo de Referência é de **R\$ R\$ 22.213,15 (vinte e dois mil duzentos e treze reais e quinze centavos)** mensais, com o correspondente valor total para 30 (trinta) meses de **R\$ 666.394,50 (seiscentos e sessenta e seis trezentos e noventa e quatro mil e cinquenta centavos)**, conforme o quadro adiante apresentado.

ORÇAMENTO	
(A): Valor fixo mensal, em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência.	R\$ 22.213,15
(B): Valor fixo anual, em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência. B = A X 12	R\$ 266.557,80
(C): Valor fixo para 30 (trinta) meses, em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência. C = A X 30	R\$ 666.394,50

8.2. Consagrar-se-á vencedora a Licitante que apresentar o menor **valor fixo para 30 (trinta) meses**, linha C da tabela do subitem 8.1 deste documento, desde que atenda às condições técnicas definidas neste Termo de Referência.

8.3. O prazo para execução do serviço a ser contratado será **de 30 (trinta) meses**, contado a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogável respeitando a vigência máxima de 05 anos, conforme o que se estabelece no Art. 106 da Lei 14.133, de 01 de abril de 2021, .

8.4. Observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, o valor do contrato será reajustado, conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, no respectivo período, desde que haja manifestação expressa por parte da CONTRATADA.

9. QUALIFICAÇÃO DO PRESTADOR DO SERVIÇO

9.1. Requisitos Técnicos

9.1.1. Possuir **atestado de capacidade técnica**, em nome da licitante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), comprovando execução de serviço de **Atendimento Técnico Especializado de Primeiro e Segundo Níveis, compatíveis com o definido neste Termo de Referência, em Rede LAN/Windows com no mínimo 150 (cento e cinquenta) usuários, com utilização de software de Service Desk aderente a metodologia ITIL.**

9.1.2. Apresentar declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tenha condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços, aos requisitos de **infraestrutura** apresentados neste Termo de Referência.

9.1.3. Apresentar no momento da Contratação, declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma possua ou tenha condições de disponibilizar no prazo previsto para o início da prestação dos serviços os **perfis profissionais estabelecidos** no item 11 deste Termo de Referência.

9.1.4. Apresentar no momento da Contratação, declaração, que possuirá em seu quadro, um **Responsável Técnico detentor de atestados de capacidade técnica de execução de serviços com características semelhantes às desta licitação**, com o **perfil profissional estabelecido** no subitem 11 deste Termo de Referência e, caso vencedor do

processo licitatório, a época do início da execução dos serviços, comprovará possuí-lo.

9.2. Para Regularidade Fiscal:

9.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

9.2.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, se cabível, relativa ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Projeto Básico.

9.2.3. Prova de regularidade de situação perante o INSS e o FGTS, através de Certidão Negativa de Débitos (CND) e Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), respectivamente.

9.2.4. Certidões de regularidade de situação para com as Fazendas Federal, Estadual ou do Distrito Federal e Municipal do domicílio ou sede do licitante.

9.2.5. Para atendimento às disposições do **inciso V do art. 27, e do § 2º do art. 32, ambos da Lei nº 8.666/93**, o licitante deverá apresentar as declarações de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e de compromisso de comunicação da superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

9.3. A falta de quaisquer dos documentos exigidos implicará a inabilitação da licitante, sendo vedada, sob qualquer pretexto, a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação.

9.4. Os documentos para habilitação poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas em cartório ou conferidas e autenticadas no ato da apresentação por integrante da Comissão de Licitação, mediante confronto com os originais. Para os documentos cuja veracidade possa ser confirmada via Internet, será facultado aos licitantes apenas a apresentação das respectivas cópias.

9.5. A documentação de habilitação deverá estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referido ao local de sua sede. Não se aceitará, portanto, que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial, exceto quando o próprio documento indicar expressamente que é válido para todos os estabelecimentos da empresa (matriz e filial).

9.6. Todos os documentos legais, comerciais ou financeiros apresentados por quaisquer licitantes, se originários de outros países, deverão estar autenticados por consulado brasileiro no país de origem e, quando escritos em idioma estrangeiro, traduzidos para a língua portuguesa por tradutor juramentado, caso seja feita no Brasil, ou por pessoa ou entidade com função equivalente, caso efetuada em outro país.

10. VISTORIA

10.1. Para subsidiar a elaboração das propostas por parte das licitantes, será possibilitada a vistoria nas instalações da , para avaliação do local de execução dos serviços. As vistorias ocorrerão de segunda a sexta-feira, em horário comercial, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3961-4962 ou (61) 3961-5014.

10.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

10.3. A não realização da Vistoria não impedirá a participação do Licitante, sendo-lhe, vetada, porém, qualquer alegação de desconhecimento das condições reais de realização dos serviços, sejam elas físicas, estruturais, tecnológicas e demais condições adversas que possam existir, aceitando-as tacitamente, desta forma, como aptas a plena prestação dos serviços.

11. DESCRIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

11.1. Todos os profissionais apresentados pela CONTRATADA, para prestação dos serviços definidos no escopo deste Termo de Referência, deverão possuir no mínimo graduação do Ensino Médio obtida em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

11.2. Pelo menos um profissional, designado ao atendimento presencial, deverá possuir **Certificação Microsoft Certified Technology Specialist – MCTS**, com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com *Active Directory*, obtida em instituição reconhecida pela Microsoft ou **HDI - DAST (Desktop Advanced Support Technician**, obtida pela instituição HDI Brasil.

11.3. Saliente-se que o **quantitativo de profissionais a serem alocados para prestação dos serviços correspondentes ao objeto deste Termo de Referência é de responsabilidade da CONTRATADA**, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de prestação serviço e não a de alocação de mão de obra.

11.4. Cabe, portanto, única e **exclusivamente à CONTRATADA organizar sua equipe de trabalho na dimensão e quantitativos de pessoal**, considerando as condições estabelecidas para a prestação dos serviços neste Termo de Referência.

11.5. Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços objeto desta licitação, sobretudo aqueles para a prestação do serviço presencial de 2º nível, deverão ter vínculo empregatício com a CONTRATADA, baseado na CLT, não sendo admissível nenhum outro vínculo empregatício, tais como: Cooperados, PJ e CLT Flexível.

11.6. A CONTRATADA só estará apta a executar o contrato após a apresentação das Certificações exigidas nos itens 11.1 e 11.2 deste Termo de Referência.

11.7. Em caso da não apresentação das Certificações citadas no item acima, no prazo de **05 (cinco) dias após a assinatura do contrato**, o contrato poderá ser rescindido, unilateralmente, pela Administração Pública, estando sujeita à CONTRATADA as penalidades advindas da Lei nº 14.133, de 2021, e às demais cominações previstas em regulamento específico que trata dos procedimentos de aplicação de sanções, resguardado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

11.8. Requisitos indispensáveis ao Responsável Técnico:

11.8.1. Formação de **nível superior na área de tecnologia da informação (TI), ou formação de nível superior com curso de extensão na área de TI;**

11.8.2. Certificação em ITIL foundation versão v3 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de **cópia de certificado**, emitido por entidade certificadora autorizada;

11.8.3. Certificação MDAA (Modern Desktop Administrator Associate)-Windows (provas MD 100 e MD 101) ou HDI-SCM (Support Center Manager). A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado emitido por instituição reconhecida pela Microsoft ou pela HDI Brasil, respectivamente.

11.8.4. A CONTRATADA só estará apta a executar o contrato após a apresentação das Certificações exigidas neste item 11.8.

11.8.5. Em caso da não apresentação das Certificações citadas no item acima, no prazo de **05 (cinco) dias após a assinatura do contrato**, o contrato poderá ser rescindido, unilateralmente, pela Administração Pública, estando sujeita à CONTRATADA as penalidades advindas da Lei nº 14.133, de 2021, e às demais cominações previstas em regulamento específico que trata dos procedimentos de aplicação de sanções, resguardado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

12. ESCOPO DO SERVIÇO

12.1. Atender e registrar todos os *Chamados* feitos pelos usuários dos serviços de tecnologia da CONTRATANTE, diagnosticar sua severidade, categorizar e priorizar a ocorrência, e encerrar as ocorrências resolvidas.

12.2. Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis.

12.3. Registrar em sistema aplicativo de gestão de atendimento os dados dos usuários e suas demandas.

12.4. Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.

12.5. Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações que embora não sejam de responsabilidade de atendimento da contratada, devem ser escaladas, para a CONTRATANTE ou para terceiros previamente indicados e autorizados pela CONTRATANTE.

12.6. Efetuar o registro de todos os atendimentos, ocorrências e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais sobre os tipos de atendimentos, perfis, falhas e suas causas, eventos comportamentais de usuários e principais necessidades por usuário.

- 12.7.** Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- 12.8.** Executar intervenção remota em estação de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos.
- 12.9.** Gerenciar em tempo real a fila de solicitações dos usuários (interações, requisições e incidentes) e atuar nos casos excepcionais de acordo com a prioridade do usuário ou da complexidade do atendimento
- 12.10.** Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (i.e. micro-computadores, impressoras, e outros periféricos), software básico (e.g. MS Windows), aplicativos de desktop (e.g. MS Office) e aplicativos corporativos da CONTRATANTE.
- 12.11.** Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, relativas à situação de *Chamados* em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos (e.g. impressoras, scanners).
- 12.12.** Acompanhar a situação (i.e. status) de todos os *Chamados* registrados na *Central de Atendimento* informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o serviço a situação do mesmo.
- 12.13.** Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades.
- 12.14.** Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, (e.g. desktops, pontos de rede e telefonia, projetores e notebooks).
- 12.15.** Dar apoio técnico referente a instalação e configuração de equipamentos, em eventos promovidos pela CONTRATANTE.
- 12.16.** Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais da CONTRATANTE, aplicando correções de melhoria quando necessário.
- 12.17.** Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos.
- 12.18.** Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papeis e de responsabilidades concernentes ao objeto contratado, para aprovação pela CONTRATANTE.
- 12.19.** Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados.
- 12.20.** Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.
- 12.21.** Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de *Chamados* (i.e. *Scripts*), de modo a garantir os níveis de serviço especificados.
- 12.22.** Atualizar o *Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB)* e *Bases de Conhecimento*, referente a alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de *Ativos* (ver definição no Glossário em Anexo).
- 12.23.** Transferir às pessoas indicadas pela CONTRATANTE o conhecimento referente aos problemas vivenciados e as soluções aplicadas.
- 12.24.** Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos *Ativos* utilizados pela CONTRATANTE.
- 12.25.** Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede da CONTRATANTE, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, *service packs* e componentes.
- 12.26.** Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 12.27.** Documentar as soluções para *Incidentes* e *Problemas* e a correspondente *Causa Raiz*.
- 12.28.** Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos.
- 12.29.** Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral.

- 12.30.** Elaborar *Scripts* de instalação, de configuração, e de operação de softwares, hardwares e firmwares.
- 12.31.** Direcionar, quando necessário, os *Chamados* para o serviço de suporte apropriado relacionado a outros fornecedores de serviços da CONTRATANTE, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.
- 12.32.** Efetuar a execução e restauração de backup (i.e. cópia de segurança) de arquivos armazenados nos microcomputadores dos usuários da rede corporativa da CONTRATANTE.
- 12.33.** Contatar usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela *Central de Atendimento*, na tentativa de solucionar o *Chamado*.
- 12.34.** Manter a organização nos depósitos de equipamentos, sempre que houver movimentação de bens patrimoniais.
- 12.35.** Demais especificações e necessidades inerentes ao objeto pactuado.

13. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1.** A *Central de Atendimento* deverá receber e registrar o *Chamado* e atender, dentro do prazo estabelecido, as solicitações recebidas, por meio de interação direta com o usuário e da utilização das informações contidas na *Base de Conhecimento*.
- 13.2.** As solicitações de serviços também poderão ser efetuadas através de Central Telefônica 0800, operada e gerenciada pela CONTRATADA, ou mediante registro, pelo próprio usuário, em sistema informatizado de Service Desk. No primeiro caso, caberá a CONTRATADA efetuar o registro da solicitação no referido sistema.
- 13.3.** Caberá a(os) operador(es) da *Central de Atendimento* identificar as informações consideradas necessárias para o atendimento dos *Chamados* (i.e. identificação do(s) equipamento(s) envolvido(s), sistema operacional, versão, service pack, dados relativos ao serviço em questão e informações patrimoniais) em complementação as informações prestadas pelos usuários.
- 13.4.** Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela CONTRATANTE.
- 13.5.** As solicitações de serviço podem envolver requisições que extrapolem as atividades apresentadas no Item 11 deste Termo de Referência. Neste caso, a responsabilidade da CONTRATADA limitar-se-á ao registro e encaminhamento da solicitação para a área executora, que será a própria CONTRATANTE ou fornecedor por ela indicado.
- 13.6.** As solicitações de serviço que estejam em conformidade com o objeto deste Termo de Referência, serão comparadas aos registros da *Base de Conhecimento*, do *Sistema de Service Desk*, com o objetivo de verificar a existência de uma *Solução de Contorno* previamente conhecida. Neste caso, proceder-se-á a tentativa de solução em primeiro nível.
- 13.7.** Caso o *Chamado* não possa ser resolvido no primeiro nível, será escalado para o segundo ou para o terceiro nível, o qual passará a ser responsável pelo atendimento. Por terceiro nível entende-se o atendimento de responsabilidade direta da CONTRATANTE ou de quem for indicado por ela, ficando sob a responsabilidade da CONTRATADA somente o acompanhamento da solução e o correspondente registro.
- 13.8.** Durante o atendimento de um *Chamado*, caberá à *Central de Atendimento* informar ao usuário solicitante a situação e o andamento de sua requisição.
- 13.9.** Caberá a *Central de Atendimento* encerrar os *Chamados* atendidos com o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
- 13.10.** Todo atendimento realizado pela *Central de Atendimento* que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto do suporte, a *Base de Conhecimento* deverá ser atualizada com as correções correspondentes.
- 13.11.** A CONTRATADA poderá acionar a equipe técnica da CONTRATANTE para obter esclarecimentos referentes à manutenção da *Base de Conhecimento* ou documentação correlata ao atendimento em andamento.
- 13.12.** Todas as solicitações de serviço serão controladas por um *Sistema de Service Desk* para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

13.13. Caberá a CONTRATADA registrar, complementar, atualizar e acompanhar as solicitações de atendimento e a *Base de Conhecimento*, utilizando o *Sistema de Service Desk* na execução dos serviços.

14. SISTEMA DE SERVICE DESK

14.1. A CONTRATADA deverá prover um software para receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, escalar e solucionar os chamados abertos, mantendo-o atualizado para a versão mais atual disponibilizada pelo fabricante, durante a vigência do contrato;

14.2. O *Sistema de Service Desk* interface na plataforma WEB, e a CONTRATADA providenciará o acesso ao referido sistema aos profissionais da empresa CONTRATANTE e os treinará na sua utilização.

14.3. A configuração e manutenção do software devem ser realizadas pela CONTRATADA; quaisquer alterações no fluxo dos processos da Central de Atendimento, ajustes e configurações serão repassadas à CONTRATADA, para que sejam feitas as devidas intervenções no software, caso a CONTRATANTE necessite.

14.4. O sistema em tela deverá estar em conformidade com a biblioteca de melhores práticas de gerenciamento de serviços (ITIL V3), possuindo, nativamente, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento.

15. INFRAESTRUTURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

15.1. O ambiente físico da Central de Atendimento deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

15.2. Requisitos do Sistema de Telefonia do Service Desk (TELEFONIA)

15.2.1. O sistema de telefonia do Service Desk, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá atender, no mínimo, aos requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

- a) Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.
- b) Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
- c) Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.
- d) Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por unidade de suporte remoto ou retaguarda e fornecer o tempo médio de duração dos chamados.
- e) Permitir o tratamento automático de ligações telefônicas na URA.
- f) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- g) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- h) Permitir o recebimento e o envio de e-mails.
- i) Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre técnicos e usuários.
- j) Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina).
- k) Permitir a transferência da preferência de atendimento das unidades de suporte remoto para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.
- l) Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por unidade de suporte remoto e de retaguarda, bloqueios e liberação de técnicos por comando.

- m)** Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por técnico, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.
- n)** Permitir a indicação da ausência do técnico na unidade de suporte remoto e de retaguarda.
- o)** Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- p)** Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de “log”, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc.
- q)** Ter a capacidade de transferir para o supervisor e devolver para o técnico a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- r)** Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver técnicos disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas.
- s)** Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver técnicos disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos técnicos.

15.3. Requisitos da Unidade de Resposta Audível (URA)

- a)** Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.
- b)** Serviço automático de recebimento e envio de fax.
- c)** Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- d)** Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- e)** A CONTRATADA deverá disponibilizar recurso de gravação digital de 100% das ligações, contendo no mínimo as seguintes características:
 - Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som.
 - Possibilitar a gravação de no mínimo 20 (vinte) horas de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários.
 - Permitir a seleção dos modos de gravação, sendo estes: Gravação Full, Gravação Seletiva por Posição de Atendimento e Horário.
 - Possuir integração CTI com o PABX / DAC.
 - Permitir que as gravações sejam salvas em formato comprimido e reproduzidas por meio de “players” padrão de mercado.
 - Armazenar, no mínimo, os últimos 3 meses de diálogos com acesso on-line por meio da interface de busca.

16. PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. Início

16.1.1. A Equipe de Gerenciamento do Contrato a ser designado pela Diretoria Colegiada da CONTRATANTE promoverá reunião de entendimento e nivelamento, referente às condições de prestação dos serviços contratados.

16.2. Validação Mensal dos Serviços

16.2.1. Mensalmente, o Fiscal Técnico da CONTRATADA encaminha ao Gestor do Contrato da ADASA, **Relatório de Atividades**, com informações referentes aos atendimentos realizados no mês, até o quinto

dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

16.2.2. A entrega do Relatório de Atividades será a condição necessária a atestação e recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATANTE.

16.2.3. Considerando suas **próprias anotações e observações** vis a vis ao **Relatório de Atividades** entregue, a Equipe de Fiscalização do Contrato promoverá o cotejamento deste último, ocasião em que elaborará o **Relatório de Nível de Atendimento de Serviço**, baseando-se nos indicadores estabelecidos no item 17 adiante.

16.2.4. Finda a análise, o **Gestor do Contrato** comunica a **aprovação, com ou sem ressalvas**, do **Relatório de Atividade** ao Responsável Técnico da CONTRATADA, e a informa sobre o **Relatório de Nível de Atendimento de Serviço**.

16.2.5. Com base no Relatório de Nível de Atendimento, o Responsável Técnico da CONTRATADA encaminha Nota Fiscal/ Fatura referente aos serviços prestados no período para atesto da Nota pelo Gestor do Contrato.

16.2.6. Caso a avaliação mensal seja insatisfatória, o Gestor do Contrato encaminha ao Responsável Técnico da CONTRATADA, Termo de Notificação acerca da aplicação de penalidades ou advertência, conforme o caso, para fins de prévia defesa.

16.3. Fechamento Mensal

16.3.1. O Gestor do Contrato, com base no **Relatório de Nível de Atendimento de Serviço**, atesta a execução dos serviços prestado no mês.

16.3.2. O Fiscal Administrativo do contrato verificará as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

16.3.3. O Titular da Superintendência de Administração e Finanças - SAF autoriza o pagamento dos serviços atestados pelo Gestor.

16.4. Entrega dos Serviços

16.4.1. O recebimento definitivo dos serviços não exime a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade técnica e segurança dos trabalhos desenvolvidos, bem assim pelo sigilo sobre os dados utilizados na execução.

17. RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO

17.1. Mensalmente, a **Equipe de Gerenciamento do Contrato** realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço Prestado deste Termo de Referência, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

- $NOTA\ MENSAL\ DE\ AVALIAÇÃO\ (NMA) = 10 - (\sum\ PONTOS\ PERDIDOS)$.

17.2. A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento, conforme estabelecido nos subitens 17.4, 17.5 e 17.6, deste Termo de Referência.

17.3. A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital do qual faz parte o presente Termo de Referência.

17.4. Tabela Progressiva de Penalizações

Nota	Penalidade
NMA maior ou igual a 9,0 e menor ou igual a 10	Normal

Nota	Penalidade
NMA maior ou igual a 8,5 e menor que 9,0	Advertência
NMA maior ou igual a 7,5 e menor que 8,5	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 6,5 e menor que 7,5	Abatimento de 8% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 5,5 e menor que 6,5	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA menor que 5,5	Abatimento de 20% na fatura mensal

17.5. Tabela de Advertências

Número de advertências no período contratual	Penalidade
A cada acúmulo de 03 advertências	Abatimento de 3% na fatura mensal

17.6. Tabela de Infrações e Efeitos na Nota Mensal de Avaliação

Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
1	Permitir que chamados classificados com severidade “alta” fiquem pendentes de solução por mais de 1 (uma) hora corrida, contadas a partir do escalamento do chamado	Por ocorrência	0,6 mais 0,3 por cada hora a mais de atraso
2	Permitir que chamados classificados com severidade “média” fiquem pendentes de solução por mais de 2 (duas) horas corridas, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,4 mais 0,2 por cada hora a mais de atraso
3	Permitir que chamados classificados com severidade “baixa” fiquem pendentes de solução por mais de 3 (três) horas corridas, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,2 mais 0,1 por cada hora a mais de atraso
4	Deixar de tratar ou escalar solicitações abertas por usuários ou pela própria central de serviços em até 30 (trinta) minutos após a sua abertura.	Por ocorrência	0,1 mais 0,1 por cada hora a mais de atraso
5	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, ultrapasse 180 (cento e oitenta) segundos.	Por ocorrência	0,5

Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
6	Escalar ou encaminhar chamado para o segundo nível não acompanhado do correspondente registro no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
7	Descumprir cronograma estabelecido junto a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5, mais 0,1 por dia de atraso
8	Negligenciar o zelo pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5

17.7. Tabela de Severidade

Nível	Classificação	Diagnóstico
1	Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária destes essenciais aos negócios diários.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 1 (uma) hora corrida contadas a partir do registro do chamado.
2	Média: Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação de performance dos recursos computacionais do usuário. Esse tipo de erro tem como principal característica o fato de apesar de observada a degradação, o serviço continua disponível.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 2 (duas) horas corridas contadas a partir do registro do chamado.
3	Baixa: Representam falhas mínimas que não afetam a performance, o serviço ou a operação dos recursos computacionais do usuário, ou ainda afetam uma função usada eventualmente ou temporariamente.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 3 (três) horas corridas contadas a partir do registro do chamado.
4	Rotina: Não representam falhas, mas uma solicitação de serviço ou operação previamente agendada, para a qual foi estabelecido um cronograma para sua realização.	A CONTRATADA deverá realizar o serviço de acordo com os prazos estabelecidos no cronograma.

18. TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS ENTRE CONTRATANTE e CONTRATADA

18.1. A tramitação de documentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, tais como Ordens de Serviço, Nota Fiscal/Fatura, Relatório de Nível de Atendimento, entre outros, deverá correr somente acompanhada de Ofício específico.

19. GARANTIA

19.1. Conhecido o resultado da licitação e a ordem de classificação das licitantes, de acordo com os critérios estabelecidos no presente Edital, a primeira colocada prestará garantia no valor de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato que antecederá sempre a sua assinatura.

19.2. A garantia, a critério da licitante, se fará mediante escolha por uma das seguintes modalidades:

- a)** Caução: em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b)** Seguro-garantia; e
- c)** Fiança bancária.

19.3. Nos casos das modalidades “b” ou “c” do item anterior, a validade mínima da garantia deverá cobrir 01 mês além do prazo pactuado para a execução dos serviços.

19.4. A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas.

19.5. A garantia ou seu saldo será liberada após a execução do contrato e desde que integralmente cumpridas todas as obrigações assumidas. Quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.

19.6. No caso de utilização da garantia a Contratada providenciará o reforço da garantia no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 01 mês após o final do prazo de execução.

20. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA ADASA

20.1. A plataforma tecnológica utilizada na CONTRATANTE encontra-se descrita a seguir. Saliente-se que a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE.

20.2. A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar as versões de sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, quantitativos de equipamentos (e.g. desktops e notebooks) e outras ferramentas, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, a CONTRATADA adaptar-se à nova plataforma computacional às suas expensas, em até 30 (trinta) dias a partir do aviso formal de mudança.

20.3. Da Rede Corporativa de Computadores:

20.3.1. Rede caracterizada como *fast ethernet*, com topologia em estrela, segmentada por *switches*, responsáveis pela interligação das unidades organizacionais do edifício sede da ADASA, com velocidades de 100/1000 megabits/s entre os outros pontos de rede, e que conta com aproximadamente 450 pontos, distribuídos fisicamente em diversas áreas do prédio da CONTRATANTE.

20.4. Dos Equipamentos:

Equipamento	Modelo	Quantidades
Micro computador	Lenovo ThinkCentre m752	62
Micro computador	HP EliteDesk 800 G3 Mini	72
Micro computador	HP Elite Desk 800 G1 SFF	32
Micro computador	Dell OptiPlex 7040	59
Micro computador	Dell OptiPlex 7070	37
Notebook	Lenovo Acer Aspire 5 Core I5	50
Nobebook	Dell Latitude 3480 Core I7	17

Equipamento	Modelo	Quantidades
Impressora	Canon G3110	13
Impressora	OKI mc860	01
Impressora	OKI mb491	07
Scanner	Kodak i1220 Plus	01
Scanner	Kodak i3400	02
Scanner	Kodak A3 Size	02
Scanner	Kodak i2600	01

20.5. Dos Sistemas Operacionais (on premise/azure – Cloud Servers)

20.5.1. Microsoft Windows 2003 Server

20.5.2. Microsoft Windows 2008 Server

20.5.3. Microsoft Windows 2012 Server

20.5.4. Microsoft Windows 2016 Server

20.5.5. Microsoft Windows 7 Professional

20.5.7. Microsoft Windows 10

20.6. Do Microsoft Office (2016 / Office 365)

20.6.1. Word

20.6.2. Excel

20.6.3. Powerpoint

20.6.4. Access

20.6.5. Outlook

20.6.6. Sharepoint

20.6.7. Teams

20.6.8. Skype for Bussines

20.6.9. OneNote

20.6.10. Visio

20.6.11. Project

20.7. Das Ferramentas de Segurança

20.7.1. FirewallPalo Alto

20.7.2. GravityZone Business Security Premium - Elite (Bitdefender)

21. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

21.1. O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 30 (trinta) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades, que deverá acompanhar o documento fiscal.

21.2. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 156, § 8º da Lei nº 14.133/2021), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no item 17 deste Projeto Básico.

22.3. Os processos de pagamento serão efetivados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF, deles devendo constar necessariamente as Notas Fiscais/Faturas emitidas pela CONTRATADA, com a devida atestação da realização dos serviços pelo Gestor do Contrato.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

22.1. Garantir que a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da **Central de Atendimento**, compreendendo hardware, software e pessoal esteja operacional no **prazo máximo de 15 (quinze)** dias contados a partir da assinatura do contrato, ocasião em que poderá iniciar a execução dos serviços.

22.2. Estar preparada para no **prazo** estabelecido no item **22.1**, dar início a execução dos **serviços de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação**, conforme objeto deste Termo de Referência.

22.3. Prover ambiente físico da Central de Atendimento compatível com o disposto na NR17 do Ministério do trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

22.4. Possibilitar a gravação de todos os diálogos telefônicos institucionais entre atendentes e usuários (gravação das conversas telefônicas), de forma a comprovar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação, sendo possível armazená-los, recuperá-los e enviá-los para a CONTRATADA. As gravações dos diálogos deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis.

22.5. Possibilitar a intervenção de supervisor da Central de Atendimento em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

22.6. Iniciar o atendimento ao usuário informando que a ligação será gravada e poderá ser monitorada.

22.7. Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando.

22.8. Permitir liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

22.9. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de *log*.

22.10. Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Projeto Básico.

22.11. Encaminhar à CONTRATANTE, por ocasião do início da execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão nesta Agência.

22.12. Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da Agência.

22.13. Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada nas instalações da Agência.

22.14. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.

22.15. Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.

22.16. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.

22.17. Disponibilizar, por ocasião do início da execução do contrato, Fiscal Técnico encarregado do seu gerenciamento, e a ele competirá:

22.17.1. Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços.

22.17.2. Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (e.g. assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao gestor da CONTRATANTE, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado.

22.17.3. Tratar com a CONTRATANTE sobre questões relevantes à execução do contrato e providenciar a regularização de falhas ou defeitos observados.

22.17.4. Encaminhar, à CONTRATANTE, Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento.

22.17.5. Providenciar a entrega de eventual documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.

22.18. Arcar com todas as despesas destinadas à cobertura dos tributos resultantes da execução do Contrato, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.

22.19. Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.

22.20. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato, sem prévia anuência da CONTRATANTE.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

23.1. Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.

23.2. Designar o Gestor do Contrato, Fiscal Técnico do Contrato, Fiscal Requisitante do Contrato e Fiscal Administrativo do contrato, para autorizarem, aprovarem, fiscalizarem e medirem a eficiência da execução do Contrato.

23.3. Disponibilizar o local para execução dos serviços, quando estes forem executados em suas instalações.

23.4. Autorizar, quando o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para execução dos serviços.

23.5. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA.

23.6. Antes da execução de qualquer serviço, definir claramente os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e financeiros dos trabalhos a serem executados pela CONTRATADA.

23.7. Efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, após comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, na forma, prazo e condições estabelecidas item 21 – Pagamento dos Serviços deste Termo de Referência.

23.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não-conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados e consignadas no item 17 - Relatório de Nível de Atendimento do Serviço, deste Termo de Referência.

23.9. Notificar a CONTRATADA sobre a aplicação de penalidades, assegurado o direito de prévia defesa da CONTRATADA.

24. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

24.1. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

24.2. A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados, prepostos, ou subcontratados, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenizações de natureza civil, sem prejuízo das responsabilidades administrativas e penais.

24.3. O acesso à informação confidencial será restrito ao profissional alocado para a execução dos serviços, devendo ser observado os critérios aplicados ao assunto no âmbito da Agência.

24.4. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial da CONTRATANTE. Em caso de extravio de quaisquer informações confidenciais do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a CONTRATANTE, imediatamente.

24.5. A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

25. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

25.1. Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art.14 da IN 04, de 12 de novembro de 2010, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à CONTRATANTE todos os dados referentes aos atendimentos realizados durante a vigência contratual (e.g. base de conhecimento, relação de incidentes e problemas ocorridos, soluções adotadas e correspondentes causas-raiz), a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem prejuízo de continuidade.

26. EQUIPE DE GERENCIAMENTO DO CONTRATO

26.1. A Diretoria Colegiada da ADASA designará Equipe de Fiscalização do Contrato, a quem competirá:

26.1.1. Elaborar Plano de Inserção da Contratada.

26.1.2. Promover reunião inicial com os envolvidos na Contratação.

26.1.3. Autorizar a execução do serviço por meio da emissão de Ordens de Serviço.

26.1.4. Aprovar a execução do serviço prestado.

26.1.5. Medir a eficiência dos serviços prestados e informar possíveis divergências.

26.1.6. Zelar pelo efetivo cumprimento do padrão de qualidade dos técnicos da Contratada durante a execução do contrato.

26.1.7. Notificar, o mais cedo possível, todos os desvios de normalidade na execução do contrato.

26.1.8. Indicar a necessidade de apenação, quando houver descumprimento contratual ou prejuízos quaisquer de responsabilidade da Contratada.

26.1.9. Promover a transição contratual, quando aplicável.

Brasília, 13 de agosto de 2024.

DAVI DE LIMA LOURENÇO

Integrante Técnico
Matrícula: 284.323-4

LEONARDO MATOS DE SOUZA

Integrante Requisitante
Matrícula: 182.196-2

FUSAO NISHIYAMA

Integrante Administrativo
Matrícula: 266.967-6

GERALDO ALVES BARCELLOS

Chefe do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação
Matrícula: 172.491-6

ANEXO I – PROPOSTA DE PREÇO

Prezados Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Estão inclusos todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

ORÇAMENTO	
• (A): Valor fixo mensal , em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência.	R\$
• (B): Valor fixo anual , em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência. B = A X 12	R\$
• (C): Valor fixo para 30 (trinta) meses , em real, para execução do escopo do serviço especificado neste Termo de Referência. C = A X 30	R\$

ANEXO II – GLOSSÁRIO

Ativos: Tudo que manipula a informação, inclusive ela própria, tais como base de arquivos, documentação de sistemas, manuais, material de treinamento, procedimentos de suporte de operação, planos de continuidade, procedimentos de recuperação, informações armazenadas, softwares, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários, estações de trabalho, servidores, equipamentos de comunicação, no-breaks e outros.

Banco de Dados de Gerencia de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*): Repositório que mantém os itens de configuração (*Configuration itens – CIs*) atualizados e íntegros. Contém todos os detalhes relevantes de cada CI e detalha os relacionamentos entre eles.

Base de Conhecimento: Repositório de informações históricas sobre a solução dos chamados.

Causa raiz: Evento, motivo, fato que dá origem a um problema.

Central de Atendimento (*Service Desk*): Ponto único de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) para aconselhamento, orientação e a rápida restauração à normalidade dos serviços disponibilizados para os clientes e usuários da organização, interagindo também junto aos diversos fornecedores e parceiros de serviços de TI.

Chamado: Registro da ocorrência de uma solicitação de suporte.

Incidente: Evento que não é parte das operações normais de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma perda de qualidade deste serviço.

Problema: Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.

Scripts: seqüência de ações pré-definidas a serem executadas.

Suporte Presencial: Atendimento *in-loco* dos chamados.

ANEXO III – LISTA DOS SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

PERÍODO DEZEMBRO DE 2019 A JUNHO DE 2024

SERVIÇOS	QTD
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2078
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::INSTALACAO	437
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::CONFIGURAR DISPOSITIVO	379
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::INSTALACAO	368
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::REMANEJAMENTO	331
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	319
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::MICROSOFT OFFICE::INSTALACAO	303
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::RESET DE SENHA	241
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	240
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	211
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::SEM ACESSO A INTERNET	189
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::NAO LIGA	143
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::MONITOR::INSTALACAO	142
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::OUTROS SISTEMAS::CONFIGURAR SISTEMA	141

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::OUTROS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	121
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	118
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::FORMATACAO	115
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::INSTALACAO	105
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::INSTALACAO	104
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	92
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::GOVERNO	91
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	86
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::ACESSO::OUTROS:OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	83
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::CONFIGURAR DISPOSITIVO	78
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	77
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::SUBSTITUICAO	77
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::INSTALACAO	73
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	65
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	64
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::INSTALACAO	64
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::CABO DE REDE DESCONECTADO	63
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::NAO IMPRIME	63
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	62
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::INSTALACAO	62

INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	61
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::CONFIGURAR APLICATIVO	59
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::TROCA DE TONNER	55
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::FALHA DE PERIFERICOS	52
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::LENTIDAOTRAVANDO	51
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::7-ZIP::INSTALACAO	51
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::CONECTIVIDADE NULA OU LIMITADA	49
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::CONFIGURAR APLICATIVO	47
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::OUTROS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	46
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	46
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::ERRO DO APLICATIVO	45
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	45
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::LIGAR	45
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::CERTIFICADOS DIGITAIS::INSTALACAO	45
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::OUTROS SISTEMAS::ORIENTAR USUARIO	43
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::INSTALACAO	42
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::SOLICITACAO	41
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::MONITOR::NAO LIGA	38
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::ORIENTAR USUARIO	38
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	38

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::DESLIGAR	37
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::INSTALACAO	35
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::BACKUP LOCAL	34
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE APLICACOES::APLICACOES::DCTF::INSTALACAO	34
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::RECOLHIMENTO	33
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::RAMAL::CONFIGURAR RAMAL	33
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::FALHA AO CONECTAR	32
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::INSTALACAO	32
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CAIXA POSTAL::E-MAIL::COMPARTILHAMENTO DE CAIXA POSTAL	30
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	30
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::ATUALIZAR SOFTWARE	28
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::OUTROS::SERVICOS NAO CATALOGADOS	28
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::CONFIGURAR DISPOSITIVO	27
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	27
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::QUALIDADE DE IMPRESSAO RUIM	25
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::PACOTE OFFICE::ERRO DO APLICATIVO	25
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGED::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	24
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::REMANEJAMENTO	24
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	24
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::PONTO ELETRONICO::PONTO ELETRONICO::OUTROS SERVICOS NAO CATALO	23

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::GOOGLE TALK::INSTALACAO	23
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::IRPF::INSTALACAO	23
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::PROBLEMA NA IMAGEM	22
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::SITES::LIBERAR SITE	22
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::FORMATACAO	22
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::INSTALACAO	22
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MODELAGEM DE PROCESSOS::BIZAGI::INSTALACAO	22
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::GOOGLE TALK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	21
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::COMPUTADOR FORA DO DOMINIO	20
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::DESLIGANDO SOZINHO	20
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	20
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::IMPRESSORA::SOLICITACAO	20
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	20
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	20
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	20
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	20
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::SENHA EXPIRADA	18
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::SENHA BLOQUEADA	17
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::PACOTE OFFICE::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	17
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OUTROS APLICATIVOS::OUTROS APLICATIVOS::PROGRAMA NAO ESTA RESPO	17
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::LEITOR OPTICO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	17

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MODELAGEM DE PROCESSOS::BIZAGI::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	17
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::O USUARIO NAO CONSEGUIU EFETUAR O SEU LOGIN NA REDE	16
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::NAO LIGA	16
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SEGURANCA::CERTIFICADOS DIGITAIS::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	16
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::CONFIGURAR DISPOSITIVO	16
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA FIXA::RAMAL::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	15
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::INSTALACAO	15
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::INSTALACAO	15
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::INTERNET EXPLORER NAO PODE ABR	14
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::TOKEN::INSTALACAO	14
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::GOOGLE TALK::CONFIGURAR APLICATIVO	14
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::ACESSO NULO OU LIMITADO	13
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::SUBSTITUICAO	13
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::RECOLHIMENTO	13
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::CONFIGURAR APLICATIVO	13
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::NAO LIGA	12
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::DOMINIO::LOGIN::LOGIN DE REDE::NOVO USUARIO	12
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ATUALIZAR SOFTWARE	12
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::PAGINA NAO PODE SER EXIBIDA	11
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::PAGINA NAO PODE SER EXIBIDA	11

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::RAMAL::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	11
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::SCANNER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	11
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	11
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::ERRO NO SISTEMA	10
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::ORIENTAR USUARIO	10
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::DCTF::CONFIGURAR APLICATIVO	10
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::APLICATIVOS PDF::ERRO DO APLICATIVO	9
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::INFORMACAO::ORIENTAR USUARIO	9
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::RAMAL::REMANEJAMENTO	9
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::MAPEAMENTO	9
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::CONFIGURAR APLICATIVO	9
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::ORIENTAR USUARIO	9
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::INSTALACAO	9
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SISGED::ERRO NO SISTEMA	8
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::DESKTOP::ERRO COM TELA PRETA OU AZUL	8
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	8
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGA	8
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SISGED::CONFIGURAR SISTEMA	8
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::FLASH PLAYER::INSTALACAO	7
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	7

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::ORIENTAR USUARIO	7
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::NAO LIGA	6
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::MOUSE::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	6
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::SCANNER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	6
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::FALHA DE ENVIO/RECEBIMENTO	6
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::PACOTE OFFICE::LICENCA	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::CONFI	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::CRIAR CONTA	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::DESKTOP::UPGRADE	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::LEITOR OPTICO::INSTALAR	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::INSTALACAO	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::GOOGLE TALK::ORIENTAR USUARIO	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::DESENHOS E IMAGENS::GIMP::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	6
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::ATUALIZAR SOFTWARE	6
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::NAO LIGA	5
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::ERRO DO APLICATIVO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::DUVIDA DE UTILIZACAO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::LOGIN DE ACESSO::E-MAIL::BLOQUEIO DE USUARIO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::REMANEJAMENTO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::NOTEBOOK::BACKUP LOCAL	5

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::ATUALIZAR SOFTWARE	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::INSTALACAO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::ORIENTAR USUARIO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::REPRODUTOR DE VIDEO::ORIENTAR USUARIO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::ADOBE READER::ORIENTAR USUARIO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::ORIENTAR USUARIO	5
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::INSTALACAO	5
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ACESSO A WEB::WEB::INTERNET::CABO DESCONECTADO	4
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::DRIVE MAPEADO NAO APARECE	4
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICADORES::COMUNICADORES::ERRO DO APLICATIVO	4
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA FIXA::RAMAL::MUDO	4
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGGO::REMOVER SOFTWARE	4
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CAIXA POSTAL::BACKUP::BACKUP DE CAIXA POSTAL	4
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::FLASH PLAYER::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	4
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::DESENHOS E IMAGENS::GIMP::INSTALACAO	4
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::ATUALIZAR SOFTWARE	4
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::RECEITANET::INSTALACAO	4
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::INTRANET::ERRO NA INTRANET	3
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::AUTENTICACAO	3
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::SCANNER::NAO ESCANEIA	3

INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::ACESSO NEGADO	3
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::INFORMACAO::FEEDBACK OS	3
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::ORDEM DE SERVICO::INFORMACAO::FEEDBACK::INFORMAR STATUS DE ATENDIMENTO	3
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE APLICACOES::APLICACOES::DCTF::ATUALIZAR SOFTWARE	3
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMPACTADORES DE ARQUIVO::7-ZIP::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	3
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::FOXIT::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	3
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::ENTREGA	3
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::LOGIN DE EMAIL::FALHA AO ENVIAR EMAIL	2
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::APLICACAO BLOQUEADA POR DEFINICOES DE SEGURANCA	2
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::ERRO DO APLICATIVO	2
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::INTERNET EXPLORER::HA UM PROBLEMA NO CERTIFICADO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SISGED::ORIENTAR USUARIO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::ACESSO::GRUPO::INCLUIR USUARIO EM GRUPO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::EMAIL CORPORATIVO::CATALOGO DE ENDERECOS::COMPARTILHAMENTO::COMPARTILHAMENTO DE CATALOGO DE ENDERECOS	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::IMPRESSORA::RECOLHIMENTO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS PERIFERICOS::SCANNER::REMANEJAMENTO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::COMPARTILHAMENTO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SERVIDOR DE ARQUIVOS::ARMAZENAMENTO::DIRETORIO/PASTAS::PERMISSAO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::APLICACOES::ARC-GIS-EXPLORER-DOWNLOAD::ORIENTAR USUARIO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE APLICACOES::APLICACOES::DCTF::ORIENTAR USUARIO	2

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ARMAZENAMENTO EM NUVEM::DROPBOX::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::AUDIO VIDEO CODEC::FLASH PLAYER::CONFIGURAR APLICATIVO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::ATUALIZAR SOFTWARE	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::THUNDERBIRD::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::IRPF::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::JAVA::ORIENTAR USUARIO	2
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	2
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE A SISTEMAS::SISTEMAS CORPORATIVOS::SISTEMAS::SIGMANET::ERRO NO SISTEMA	1
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::CLIENTE DE EMAIL::OUTLOOK::PASTAS LOCAIS NAO APARECEM	1
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::O CERTIFICADO DE SEGURANCA DO SITE NAO E C	1
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::PROGRAMA NAO ESTA RESPONDENDO	1
INCIDENTE::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::SISTEMA OPERACIONAL::WINDOWS::PASTA LOCAL NAO APARECE	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::MONITOR::SOLICITACAO	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::NOTEBOOK::SOLICITACAO	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::PROJETOR MULTIMIDIA::REMANEJAMENTO	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::HARDWARE::DISPOSITIVOS E PERIFERICOS::TOKEN::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::ANTIVIRUS::ORIENTAR USUARIO	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::COMUNICACAO::GOOGLE TALK::ATUALIZAR SOFTWARE	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::LEITORES DE PDF::FOXIT::INSTALACAO	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::MAPAS::GOOGLE EARTH::ATUALIZAR SOFTWARE	1

REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::CHROME::REMOVER SOFTWARE	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::NAVEGADORES::FIREFOX::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::ATUALIZAR SOFTWARE	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::OFFICE::LIBREOFFICE::REMOVER SOFTWARE	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::SOFTWARE E APLICACOES::RECEITANET::OUTROS SERVICOS NAO CATALOGADOS	1
REQUISICAO::ADASA::SUPORTE AO USUARIO::TELEFONIA::TELEFONIA MOVEL::CELULAR::BACKUP DE DADOS DE TELEFONE CELULAR	1
CONTAGEM GLOBAL:	9867

ANEXO IV – QUANTITATIVO DE CHAMADOS

PERÍODO DEZEMBRO DE 2019 A JUNHO DE 2024

Dezembro/19	91
Ano de 2020	2284
Ano de 2021	2087
Ano de 2022	2006
Ano de 2023	1915
Janeiro a Junho de 2024	1484
Total:	9.867
Média de Chamados por Mês:	180



Documento assinado eletronicamente por **DAVI DE LIMA LOURENÇO - Matr.0284323-4, Integrante Técnico(a)**, em 13/08/2024, às 15:37, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO MATOS DE SOUZA - Matr.0182196-2, Integrante Requisitante**, em 13/08/2024, às 15:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GERALDO ALVES BARCELLOS - Matr.0172491-6, Chefe do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 13/08/2024, às 15:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FUSAO NISHIYAMA - Matr.0266967-6, Integrante Administrativo(a)**, em 13/08/2024, às 15:43, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **147563175** código CRC= **5045CB88**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor Ferroviário - Parque Ferroviário de Brasília - Estação Rodoferroviária - Sobreloja - Ala Norte - Bairro SAIN - CEP 70631-900
- DF

Telefone(s): 3961-5093

Sítio - www.adasa.df.gov.br



Governo do Distrito Federal
Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento
Básico do Distrito Federal

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO DISTRITAL Nº 39.860/2019

PREGÃO ____/2024 / ADASA

LICITANTE: _____

CNPJ: _____

INSCRIÇÃO ESTADUAL/MUNICIPAL: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

CPF DO REPRESENTANTE LEGAL: _____

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA (Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL (CONFORME LEI DISTRITAL 4.770/2012)

Eu _____, CPF n.º _____ como representante devidamente constituído da empresa _____, CNPJ n.º _____, doravante denominado Licitante, para fins do disposto no presente certame, em atendimento a Lei Distrital nº 4.770/2012, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que: a) A proponente está ciente de sua responsabilidade ambiental e se compromete em adotar práticas ecologicamente corretas realizando as seguintes ações: i) Descartar o material utilizado (lâmpadas, cartuchos, recipientes de tintas, caixas de papelão), fazendo a separação dos resíduos recicláveis, tendo o cuidado necessário com acondicionamento dos materiais tóxicos: lâmpadas à base de vapor de mercúrio, sódio ou similar; cartuchos e recipientes de tintas e outros, de modo a evitar a evaporação de produtos tóxicos no meio ambiente. ii) Destinações dos materiais recicláveis às cooperativas e associações dos catadores incentivando a prática da reciclagem e a proteção do meio ambiente. iii) Utilizar papéis originários de áreas de reflorestamento para reprodução de documentos sendo que para os fins a que se destina esta licitação, somente será utilizado papel reciclado na forma do exigido no Edital de Licitação. b) A empresa reconhece sua responsabilidade com o meio ambiente, adotando todas as medidas necessárias para evitar, atenuar ou

reparar os impactos resultantes desta atividade, mantendo-se disponível à fiscalização pelos Órgãos responsáveis, e que já iniciou (ou está em fase de implantação) as seguintes medidas: _____ (DEVERÁ INFORMAR QUAIS AS MEDIDAS JÁ IMPLANTADAS) tendo como meta em um prazo de _____ atingir o nível mínimo para reconhecimento pelos Organismos Ambientais de Empresa Sustentável. c) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA (Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARA REABILITADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, APENAS PARA LICITANTES QUE POSSUAM MAIS DE 100 (CEM) EMPREGADOS (ART. 63, IV DA LEI 14.133/2021 C/C ART. 93 DA LEI 8.213/1991)

- apenas para empresas que tenham mais de 100 (cem) empregados, na forma do art. 93 da Lei 8.213/91

_____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ / _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, DECLARA que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitados da previdência social (ART. 63, IV DA LEI 14.133/21)

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA (Nome, cargo e carimbo da empresa)



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO LOBATO BOTELHO - Matr.0185049-0, Agente de Contratação**, em 16/08/2024, às 15:03, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **148761846** código CRC= **5F9F35DB**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.adasa.df.gov.br



Governo do Distrito Federal

Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento
Básico do Distrito Federal

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

MINUTA

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

A AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - Adasa, neste ato denominada CONTRATANTE, autarquia especial, com sede social localizada no Setor de Áreas Isoladas Norte – SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília – sobre loja, Brasília – Distrito Federal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.007.955.0001-10, representada, nos termos do disposto no inciso VI do art. 23, da Lei nº 4.285, de 28 de dezembro de 2008, por seu Diretor-Presidente, RAIMUNDO DA SILVA RIBEIRO NETO, Servidor Público, matrícula nº, portador do OAB/DF nºe CPF nº, residente nesta capital, nomeado pelo Decreto s/nº de 03 de novembro de 2020, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 134-A, de 03 de novembro de 2020, e, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ nº, com sede em, representada por, na qualidade de

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 12/2024 (Documento SEI-GDF nº), do Termo de Referência (Documento SEI-GDF nº), da Proposta de Preços (Documento SEI-GDF nº), da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Distrital 44.330/2023.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – OBJETO

3.1. Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível) de tecnologia de informação e comunicação, da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

4. CLÁUSULA QUARTA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO.

4.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.2. A prorrogação do prazo de vigência do contrato ficará condicionada à avaliação da qualidade dos serviços prestados, à comprovação da compatibilidade com os preços de mercado, bem como à existência, em cada ano, de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes.

4.3. Não se realizará a prorrogação contratual quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea, impedida ou suspensa temporariamente de participação em licitação e/ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos.

4.4. A pelo menos 12 (doze) meses do término da vigência do contrato, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de 10 (dias) dias corridos contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato.

4.5. Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

4.6. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

4.7. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do termo aditivo de prorrogação, ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do CONTRATANTE a devida aplicação de penalidade.

5. **CLÁUSULA QUINTA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

5.1. O regime de execução contratual, o modelo de gestão, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento definitivo constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

6. **CLÁUSULA SEXTA - SUBCONTRATAÇÃO**

6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO**

7.1. **PREÇO**

7.1.1. O valor mensal da contratação é de XXXXXXXX, perfazendo o valor total de XXXXXXXX.

7.1.2. 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.

7.2. **FORMA DE PAGAMENTO**

7.2.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, observado o disposto no Decreto no 32.767 de 17/02/2011.

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

7.3. **PRAZO DE PAGAMENTO**

7.3.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.3.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão CONTRATANTE atestar a execução do objeto do contrato.

7.3.3. No caso de atraso pela CONTRATANTE, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA, nos termos do art. 3º do Decreto no 37.121/2016.

7.4. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

7.5. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

7.6. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada 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.

7.7. Para efeito de pagamento, a Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada dos documentos abaixo relacionados::

- a) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN no 1.751/2014);
- b) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), fornecido pela Caixa Econômica Federal (CEF), devidamente atualizado.
- c) Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, em cumprimento a Lei no 12.440/2011, visando comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

7.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, documentos ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA será notificada, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.10. 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 de regularidade fiscal.

7.11. As retenções tributárias serão realizadas por ocasião do faturamento ou apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

7.12. Se a CONTRATADA for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retido na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.13. Nos termos da Lei Distrital nº 5.319/2014, o contribuinte do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, ainda que imune ou isento, cuja sede ou matriz econômica seja estabelecida em outra unidade da federação, sem filial no Distrito Federal, mas que, por força de contrato, convênio ou termo, vise à prestação de serviços no Distrito Federal, em caráter permanente ou temporário, fica obrigado a inscrever-se no Cadastro Fiscal do Distrito Federal.

7.14. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:

- a) a multa será descontada da garantia do respectivo contrato;

b) se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.15. Para as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A (BRB). Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência em que deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto no 32.767 de 17/02/2011.

7.16. Para o pagamento, serão observadas, ainda, as disposições contidas na Lei Distrital no 4.636/2011, regulamentada pelo Decreto no 34.649/2013, alterado pelo Decreto Distrital nº 36.164/2014, que dispõe sobre provisões de encargos trabalhistas a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, no âmbito dos Poderes Públicos do Distrito Federal.

8. CLÁUSULA OITAVA - REAJUSTE

8.1. Observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, o valor do contrato será reajustado, conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, no respectivo período, desde que haja manifestação expressa por parte da CONTRATADA.

8.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), acumulado de 12 (doze) meses, 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. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

8.7. 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.

8.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. São obrigações da CONTRATANTE:

9.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;

9.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

9.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

9.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

- 9.1.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- 9.1.6. Aplicar à CONTRATADA sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;
- 9.1.7. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 9.1.7.1. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 30 dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.
- 9.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 10.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, e seus anexos, utilizando-se de empregados treinados e devidamente habilitados, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 10.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior;
- 10.1.2. Atender às obrigações elencadas no Termo de Referência.
- 10.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.1.5. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021
- 10.1.6. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 10.1.7. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 10.1.8. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 10.1.9. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 10.1.10. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

- 10.1.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.1.12. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;
- 10.1.13. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 10.1.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.1.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 10.1.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 10.1.17. Durante a execução do presente contrato é vedado a produção de qualquer conteúdo que:
- I - incentive a violência;
 - II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
 - III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
 - IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
 - V - seja homofóbico, racista e sexista;
 - VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
 - VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.
- 10.1.18. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/12, a CONTRATADA fica obrigada a fornecer plano de saúde aos prestadores de serviço empregados na presente contratação;
- 10.1.19. Na seleção e contratação de empregados para a prestação dos serviços em questão, fica a CONTRATADA obrigada a observar as disposições contidas nas Leis Distritais nºs 4.794/12 e 4.766/12.
- 10.1.20. Durante a execução do contrato, o contratado deverá, mensalmente, comprovar que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para portadores de necessidades especiais ou para reabilitado da Previdência Social e que atende as regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme art. 93 da Lei 8.213/91 e conforme a Circular nº 01/2019-PGDF/GAB/PRCON (Apêndice I do Contrato).
- 10.1.21. Nos termos da Lei Distrital nº 6.128, de 1º de março de 2018, deve ser reservado o percentual de 2% de vagas de trabalho nas licitações de serviços e obras públicas distritais, a ser destinado a pessoas em situação de rua, excetuando-se as empresas mencionadas na Lei federal nº 7.102, de 20 de junho de 1983; devendo a Contratada informar ao órgão do governo que responde pela pauta da assistência social a oferta de vagas previstas.

10.1.22. Cumprir, no que couber, o disposto no art. 7º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que trata dos critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal, a qual preconiza:

- a) sejam constituídos por material reciclado, atóxico e biodegradável, na forma das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;
- b) ofereçam menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- c) não contenham substâncias perigosas acima dos padrões tecnicamente recomendados por organismos nacionais ou internacionais;
- d) estejam acondicionados em embalagem adequada, feita com a utilização de material reciclável, com o menor volume possível;
- e) funcionem com baixo consumo de energia ou de água;
- f) sejam potencialmente menos agressivos ao meio ambiente ou que, em sua produção, signifiquem economia no consumo de recursos naturais;
- g) possuam certificado emitido pelos órgãos ambientais;
- h) possuam certificação de procedência de produtos.

10.1.23 Nos termos da Instrução Normativa SGD/ME n. 94, de 23 de dezembro de 2022, a empresa contratada declara, com a assinatura deste contrato:

- a) Obrigatoriedade de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada (art. 18, V, 'a' da IN 94/2023)
- b) Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação (art. 18, V, 'b' da IN 94/2023)

10.1.24 Durante a execução do contrato, a contratada não poderá fazer uso de mão de obra infantil sob pena de rescisão contratual, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.

10.1.25 A contratada ainda fica obrigada a adotar na execução do contrato, práticas de sustentabilidade ambiental, a recepção de bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela Adasa, práticas de desfazimento sustentável, reciclagem dos bens inservíveis e processos de reutilização, nos termos estabelecidos na Lei Distrital nº. 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que sejam aplicáveis ao objeto desta licitação.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021 em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, e permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.2.1. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.2.2. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 9.4 deste contrato.

11.3. Caso utilizada outra modalidade de garantia, somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

- 11.4. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a CONTRATADA ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 11.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 11.5.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 11.5.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- 11.5.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 11.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 11.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 11.8. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 11.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 11.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 11.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 11.12. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 11.13. Será considerada extinta a garantia com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATADA, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 11.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 11.15. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas na **Lei Federal n.º 14.133/2021 e no edital da licitação**. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado 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.

12.2 Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - Advertência quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II - Impedimento de licitar e contratar quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV - Multa:

(1) de 20 (vinte) dias;

(2) Moratória de 0,2% (dois centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garanti a.

a) O atraso superior a 30 (trinta) dias 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.

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de .2% a 5% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 0,7% a 5% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 0,2% a 2% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 0,2% a 2% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,2% a 2% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

12.3 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº14.133, de 2021).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.6. 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 garanti a prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta)

dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. 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.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- 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) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL

13.1. Este Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração e seja precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução deste Contrato. (Pareceres nº 41/2014 e 448/2014 – PROCAD/PGDF).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo, conforme § 1º do art. 138 da Lei 14.133/2021.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária::

- I - Unidade Orçamentária:
- II - Programa de Trabalho:
- III - Natureza da Despesa:
- IV - Fonte de Recursos:

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, Decreto Distrital 44.330/2023 e demais normas aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

17.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

17.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, em até 20 dias da sua assinatura, de acordo com a Lei nº 14.133/21.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO EXECUTOR

19.1. A Adasa, por meio de Portaria, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

20.2. **Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060. (Decreto nº 34.031/2012, publicado no DODF de 13/12/2012 p 5.)**

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Instrumento, o qual depois de lido vai assinado pelo(s) representante(s) da CONTRATANTE e da CONTRATADA e por 02 (duas) testemunhas, através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), conforme art. 6º, do Decreto nº 36.756, de 16 de Setembro de 2015.

Brasília, de de xxxx

PELA CONTRATANTE:

RAIMUNDO DA SILVA RIBEIRO NETO

PELA CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

APÊNDICE I DO CONTRATO - CIRCULAR nº 01/2019-PGDF/GAB/PRCON

Circular SEI-GDF n.º 1/2019 - PGDF/GAB/PRCON	Brasília-DF, 04 de fevereiro de 2019
--	--------------------------------------

Assunto: Obrigatoriedade de observância das empresas participantes em licitação e contratadas pela Administração Pública à reserva de vagas de emprego para portadores de deficiência ou reabilitados pela Previdência Social.

Senhor Chefe,

Informo a Vossa Senhoria que as licitações e contratações do Distrito Federal devem observar a Lei de Cotas - Lei nº 8.213/1991, segundo a qual deve-se destinar a reserva de 2% a 5% das vagas de emprego para pessoas com deficiência ou usuários reabilitados pela Previdência Social nas empresas com 100 ou mais funcionários. Eis a disposição do seu art. 93:

Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - até 200 empregados.....2%;
- II - de 201 a 500.....3%;
- III - de 501 a 1.000.....4%;
- IV - de 1.001 em diante.5%.
- V - (VETADO). ([Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015](#)).

§ 1º A dispensa de pessoa com deficiência ou de beneficiário reabilitado da Previdência Social ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias e a dispensa imotivada em contrato por prazo indeterminado somente poderão ocorrer após a contratação de outro trabalhador com deficiência ou beneficiário reabilitado da Previdência Social. ([Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015](#)).

§ 2º Ao Ministério do Trabalho e Emprego incumbe estabelecer a sistemática de fiscalização, bem como gerar dados e estatísticas sobre o total de empregados e as vagas preenchidas por pessoas com deficiência e por beneficiários reabilitados da Previdência Social, fornecendo-os, quando solicitados, aos sindicatos, às entidades representativas dos empregados ou aos cidadãos interessados. ([Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015](#)).

§ 3º Para a reserva de cargos será considerada somente a contratação direta de pessoa com deficiência, excluído o aprendiz com deficiência de que trata a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#). ([Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015](#)).

§ 4º (VETADO). ([Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015](#)) ([Vigência](#)).

A obrigatoriedade de observância do dispositivo legal às licitações e contratações firmadas com a Administração Pública já estava prevista na Lei nº 8.666/1993, em seu art. 66-A. Recentemente, foi reafirmada pelo ANEXO VII-A -DIRETRIZES GERAIS PARA ELABORAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, do MPOG, com o seguinte texto:

4. Deverá constar dos atos convocatórios a obrigatoriedade do licitante apresentar as seguintes declarações:

4.7. Declaração informando se os serviços são produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

Além do mais, relevante ressaltar que a Administração Pública, como já previa o parágrafo único do art. 66-A da Lei nº 8.666/1993, tem o dever de fiscalizar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade nos serviços e nos ambientes de trabalho. O dever de fiscalização também foi ratificado pela Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, do MPOG, ao consignar que deve a Administração Pública exigir, antes do pagamento da fatura, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, com o seguinte teor:

10. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa deverá observar, ainda, as seguintes diretrizes:

10.2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura)

- a) Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço.
- b) Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.
- c) Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no Sicaf.
- d) **Exigir, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993. (ANEXO VIII-B - DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA)**

Nesses termos, considerando as previsões legais, esclareço que os editais de licitação e os contratos firmados pela Administração Pública devem ser adequados para prever a reserva de empregos para portadores de deficiência ou reabilitados da Previdência Social.

Solicito, ainda, seja dada ampla divulgação das normas citadas nas Secretarias e entidades respectivas, especialmente aos órgãos responsáveis pela elaboração e acompanhamento dos contratos, pregoeiros, executores de contratos e demais setores competentes.

Registro, por fim, que eventuais dúvidas porventura decorrentes desta circular sejam tratadas em processo administrativo específico, considerando que os presentes autos foram instaurados para fins meramente informativos.

Atenciosamente,

LUCIANA MARQUES VIEIRA DA SILVA OLIVEIRA

Procuradora-Geral Adjunta do Consultivo e de Tribunais de Contas



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO LOBATO BOTELHO - Matr.0185049-0, Agente de Contratação**, em 16/08/2024, às 15:12, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **148762012** código CRC= **DAE46AC8**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF

Telefone(s):

Sítio - www.adasa.df.gov.br