

PREGÃO ELETRÔNICO

90031/2026

CONTRATANTE (UASG)

Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (250057)

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COM FOCO EM GESTÃO ESTRATÉGICA, GESTÃO DE PROJETOS E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS COM USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E CHATBOTS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

SIGILOSO

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 27/03/2026 às 10:00h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço por lote

MODO DE DISPUTA:

aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS
NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM
NÃO



Baixe o APP Compras.gov.br
e apresente sua proposta!



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



Sumário

1. DO OBJETO.....	3
3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO	5
5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	8
7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	9
8. DA FASE DE JULGAMENTO.....	14
9. DA FASE DE HABILITAÇÃO	16
10. DO TERMO DE CONTRATO	19
13. DOS RECURSOS.....	19
14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	20
15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	23
16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	23



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90031/2026
(Processo Administrativo nº 25057.004675/2025-60)

Torna-se público que a **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DA SAÚDE**, neste ato representado pelo **INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA**, sediado na Avenida Brasil, nº 500, São Cristóvão, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.940-070, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COM FOCO EM GESTÃO ESTRATÉGICA, GESTÃO DE PROJETOS E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS COM USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E CHATBOTS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. *A licitação será realizada em lote único, formados por 2 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.*

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame 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).

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

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou 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.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior 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.

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



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



2.6. Não poderão disputar esta licitação:

- 2.6.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 2.6.2 sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;
- 2.6.3 empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 2.6.4 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;
- 2.6.5 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;
- 2.6.6 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.6.7 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;
- 2.6.8 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.6.9 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;
- 2.6.10 *peessoas jurídicas reunidas em consórcio;*
- 2.6.11 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, 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 § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.8. O impedimento de que trata o item 2.6.6 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.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.5 e 2.6.6 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.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 2.11. O disposto nos itens 2.6.4 e 2.6.5 não impede a 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.
- 2.12. 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, de 2021.
- 2.13. A vedação de que trata o item 2.7 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.

3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

- 3.1. *O orçamento estimado da presente contratação será de caráter sigiloso.*
- 3.2. *Para fins do disposto no item anterior, o orçamento estimado para a contratação não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas.*
- 3.3. *O caráter sigiloso do orçamento estimado para a contratação não prevalecerá para os órgãos de controle interno e externo*

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 4.1. *Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.*
- 4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.12.2 deste Edital.
- 4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 4.4.1. 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;



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



4.4.2. 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 artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.4.4. 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.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.6. 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, de 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, de 2021.

4.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.6.2. 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, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.7. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.7.1 de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.7.2 que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.7.3 de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.4 cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.5 cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.6 constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.7.7 que participe do capital de outra pessoa jurídica;



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



4.7.8 que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.7.9 resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.7.10 constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.7.11 cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.8. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.9. 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.

4.10. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.11. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.12. 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:

4.12.1. 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

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

4.13. 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:

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

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

4.14. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.12 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.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



4.15. 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.

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. *valor mensal e total do lote para o período de 2 (dois) anos;*

5.1.1.1. Os preços deverão ser expressos em Reais (R\$) com no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula (ex.: R\$ 0,01), inclusas todas as despesas referentes à execução do objeto, sob pena de recusa da proposta apresentada;

5.1.2. Marca;

5.1.3. *Fabricante;*

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. *Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.*

5.8. 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,



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência;

5.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência.

5.13. O descumprimento das regras supramencionadas 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.

5.14. *Os custos mínimos relevantes e demais informações referentes aos benefícios trabalhistas encontram-se definidos no Termo de Referência.*

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. 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.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. *O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote para o período de 2 (dois) anos.*

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de R\$ 100,00 (cem reais)*.
- 6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 6.11. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 6.11.1. 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.
- 6.11.2. 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.
- 6.11.3. 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 de classificação.
- 6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.12. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 6.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 6.12.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



6.12.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 6.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.13.2. 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.

6.13.3. 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.

6.13.4. 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.

6.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão 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/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



6.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.20. 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, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. 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.

6.20.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.20.2. 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.

6.20.3. 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 até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.20.4. 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.

6.20.5. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.20.6. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

6.20.7. Caso a preferência não seja exercida na forma do item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** caso esse direito não seja exercido.

6.21. 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.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



6.22. 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:

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

6.22.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

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

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

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

6.22.2.1. 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;

6.22.2.2. empresas brasileiras;

6.22.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

6.23. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.24. 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/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.24.1. Tratando-se de licitação em lote, para fins de julgamento, será observado o valor estimado unitário como parâmetro máximo de aceitabilidade de cada item integrante do lote, em conformidade com o disposto no inciso III do art. 59 e no § 1º do art. 82 da Lei nº 14.133/2021.

6.24.2. 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.

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

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



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



6.24.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão 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.

6.24.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.25. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão 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, de 2021, legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1 SICAF;

7.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>); e.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1 A consulta ao CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

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

7.3.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão 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 nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 7.6.1. conter vícios insanáveis;
- 7.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 7.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.7. 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.

7.8. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

- 7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. 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.

7.10. 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.

7.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.10.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.10.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.10.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.10.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.11. 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 e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

7.13. 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.

7.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.16. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.17. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.18. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.19. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. 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.

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

8.2. 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.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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.
- 8.8.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado pelo e-mail ditec@into.saude.gov.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.
- 8.9. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.
- 8.10.1. 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.
- 8.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf 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.
- 8.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 8.12. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



8.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

8.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da *Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022*.

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

8.13.1. 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.

8.13.2. 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.

8.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas, para:

8.14.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

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

8.14.3 suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.14.4 suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.16. 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.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



8.18. 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.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8.20. 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.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 3 (três) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 3 (três) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.6. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.6.1 A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

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



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

- 10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
- 10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

10.5. 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.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. 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.

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

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

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Sistema Eletrônico de Informações (SEI/MS) mediante requisição dirigida ao e-mail arlic@into.saude.gov.br.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

- 11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/a durante o certame;
- 11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
 - 11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
 - 11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 11.1.4. 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;
- 11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 11.1.6. fraudar a licitação;
- 11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 11.2.1. advertência;
 - 11.2.2. multa;
 - 11.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 11.2.4. 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.
- 11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 11.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8, 11.1.9 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 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 nº 14.133, de 2021

11.9. 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, descrita no item 11.1.3, 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.

11.10. 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.

11.11. 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.

11.12. 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.

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

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

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

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



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica por meio do e-mail arlic@into.saude.gov.br.

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

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

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

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. 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.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. 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 Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), bem como poderá ser consultado no endereço www.into.saude.gov.br.

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1 ANEXO I - Termo de Referência;

13.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

13.11.2 *Anexo III – Minuta de Termo de Contrato;*

13.11.3 *Anexo V – Termo de Ciência e concordância;*

13.12. Em cumprimento ao disposto no artigo 53 da Lei nº 14.133/2021, este instrumento convocatório e seus anexos foram submetidos ao exame jurídico da Consultoria Jurídica da União - CJU/AGU, conforme **Parecer nº. 02732/2025/CJSER-EST/SCGP/CGU/AGU**.

Rio de Janeiro, 04 de fevereiro de 2026.

JOSÉ PAULO GABBI ARAMBURÚ FILHO

Diretor do INTO/SAES/MS

Portaria CC/PR nº 1.123, de 09/09/2025, publicada no D.O.U. de 10/10/2025.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO EM APARTADO



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



ANEXO II – MODELO DE TERMO DE CONTRATO
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC
SERVIÇOS – LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

(Processo Administrativo nº 25057.004675/2025-60)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº xx/xxxx, QUE FAZEM
ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A)
..... E
.....

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DA SAÚDE**, neste ato representado pelo **INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA**, órgão do Ministério da Saúde, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº. 00.394.544/0212-63, sediado na Avenida Brasil, nº 500, São Cristóvão, CEP 20.940-070, Rio de Janeiro/RJ, neste ato representado por seu Diretor, **JOSÉ PAULO GABBI ARAMBURÚ FILHO**, portador da Matrícula SIAPE nº 185.429-1, autorizado a firmar este instrumento nos termos da Portaria CC/PR nº 1.123, de 09 de setembro de 2025, publicada no D.O.U nº 172, Seção 2, Página 1, de 10 de setembro de 2025 e da Portaria FNS nº 15, de 15 de setembro de 2025, publicada no D.O.U nº 176, Seção 2, Página 55, de 16 de setembro de 2025, na cidade de [cidade]/[UF], inscrito(a) no CNPJ sob o nº [CNPJ], neste ato representado(a) pelo(a) [cargo e nome], nomeado(a) pela Portaria nº XX, de [dia] de [mês] de [ano], publicada no DOU de [dia] de [mês] de [ano], portador da Matrícula Funcional nº [nº matrícula], doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) [CONTRATADO], inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no Processo nº 25057.004675/2025-60 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do(a) Pregão Eletrônico nº 90031/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADO À GESTÃO E GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COM FOCO EM GESTÃO ESTRATÉGICA, GESTÃO DE PROJETOS E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS COM USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E CHATBOTS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ESITMADO
1	Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de	27324	UN	1		



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



	TIC por 24 meses.					
2	200 (duzentas) Automações de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot (Por demanda).	27324	UN	1		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos, isto é, de xx/xx/xxxx a xx/xx/xxx, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
- 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



1.4.1

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

3.2. O presente contrato será fiscalizado pelos servidores nomeados pela autoridade competente da Contratante, conforme composição abaixo, a saber:

TIPO FISCAL	NOME	MATRÍCULA
Gestor do Contrato		
Gestor do Contrato-substituto		
Fiscal Técnico		
Fiscal Técnico-substituto		
Fiscal Administrativo		
Fiscal Administrativo-substituto		
Fiscal Requisitante		
Fiscal Requisitante substituto		
Fiscal Setorial		
Fiscal Setorial substituto		

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal estimado da contratação é de R\$ **xxxxxx (xxxxxxxxx)**, perfazendo o valor total de R\$ **xxxxxx (xxxxxxxxx)**.

5.2. 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.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

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

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. 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;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de *1 (um) mês*, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de *1 (um) mês*;

8.1.12. *Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;*

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. 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 pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
- 9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.8. Paralisar, por determinação do 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;
- 9.9. 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;
- 9.10. 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;
- 9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. 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;
- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- 9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. *As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.*
- 10.2. *Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.*
- 10.3. *É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.*
- 10.4. *A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.*
- 10.5. *Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.*
- 10.6. *É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.*
- 10.7. *O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.*
- 10.8. *O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.*
- 10.9. *O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.*
- 10.10. *Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.*



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

- 13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.9. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta ou que 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

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

14.2. O CONTRATADO é obrigado 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.

14.3. 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 contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



- I) Gestão/Unidade: 00001/250057;
- II) Fonte de Recursos: 1002000000;
- III) Programa de Trabalho: 10302511887590033;
- IV) Plano Interno: Não se aplica;
- V) Rubrica: 339040
- VI) Código de Serviço: SERPRO:27324.

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais 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 – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Rio de Janeiro/RJ para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

PELO INTO:

JOSÉ PAULO GABBI ARAMBURÚ FILHO

Diretor do INTO/SAES/MS

Portaria CC/PR nº 1.123, de 09/09/2025, publicada no D.O.U. de 10/10/2025.

PELA EMPRESA CONTRATADA:



MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA



ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Por meio deste instrumento, (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão Eletrônico* nº90031/2026, bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATO-ORTOPEDIA

Termo de Referência 371/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
371/2025	250057-INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATO-ORTOPEDIA	ANDRE LUIZ SILVA FERREIRA	09/03/2026 15:26 (v 0.7)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	243/2025	25057.004675/2025-60

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de apoio técnico especializado à gestão e governança de Tecnologia da Informação, com foco em gestão estratégica, gestão de projetos e automação de processos organizacionais com uso de inteligência artificial (IA) e chatbots na área de Tecnologia da Informação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO /MENSAL	VALOR TOTAL (24 MESES)
1	Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TIC por 24 meses.	27324	UN	24	Sigiloso	
2	Automações de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot (Por demanda).	27324	UN	200	Sigiloso	

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a sua paralisação afetará os serviços prestados pela Divisão de Tecnologia da Informação do INTO, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

- 1.4. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A presente contratação justifica-se, pois o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) é uma instituição de referência nacional em ortopedia e traumatologia, prestando serviços altamente especializados à população. Para manter e ampliar a qualidade dos seus serviços, o INTO reconhece a importância de investir continuamente na modernização da sua estrutura de gestão, especialmente no que diz respeito ao uso estratégico da Tecnologia da Informação (TI) como ferramenta de apoio à decisão, à inovação e à melhoria da eficiência organizacional.
- 2.2. Nesse contexto, a DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação do INTO vem desempenhando um papel fundamental na transformação digital da instituição. Porém, diante dos crescentes desafios relacionados à complexidade do ambiente tecnológico, à velocidade das inovações, à necessidade de respostas mais ágeis e eficientes, às demandas internas e externas, torna-se indispensável contar com o apoio de uma empresa especializada.
- 2.3. A contratação visa justamente reforçar e apoiar tecnicamente a DITEC em suas ações de governança e gestão estratégica de TI, permitindo que seus esforços estejam cada vez mais alinhados aos objetivos institucionais e às melhores práticas do setor público.
- 2.4. A proposta contempla a prestação de serviços de apoio técnico especializado com foco em três frentes prioritárias: gestão estratégica da TI, gestão de projetos e automação de processos organizacionais com uso de tecnologias inovadoras, como Inteligência Artificial (IA) e chatbots.
- 2.5. Com isso, será possível não apenas melhorar o planejamento, execução e monitoramento dos projetos de TI, como também impulsionar a automação de rotinas operacionais e administrativas, liberando tempo e recursos para atividades mais estratégicas.
- 2.6. Além disso, a aplicação de IA e chatbots poderá transformar significativamente a experiência dos usuários, tanto internos quanto externos, proporcionando atendimentos mais rápidos, personalizados e eficientes. Essa modernização será especialmente importante para áreas que lidam com alto volume de interações e dados, como o agendamento de consultas, o atendimento ao paciente e o suporte técnico.
- 2.7. A DITEC, ao contar com esse apoio especializado, poderá acelerar a implementação de seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), aprimorar a governança de TI com base em frameworks consolidados (como ITIL, COBIT, PMBOK e SAFe) e garantir maior controle, transparência e previsibilidade na condução de seus projetos e processos.
- 2.8. Assim, a contratação proposta é uma resposta concreta às necessidades atuais do INTO, contribuindo para fortalecer sua capacidade institucional, melhorar a gestão dos recursos tecnológicos e, acima de tudo, garantir que a tecnologia esteja sempre a serviço da missão do Instituto: oferecer cuidado especializado, eficiente e humanizado à população brasileira.
- 2.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 2.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2026 do INTO, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE.03	Prover a estrutura de TIC apropriada para as atividades administrativas e assistenciais.
OE.04	Prover serviços de TIC com geração de valor para o usuário.

OE.05	Zelar pela segurança da informação no que tange dados governamentais e operacionais sob responsabilidade da DITEC.
OE.06	Prover a qualidade dos serviços de forma continuada através de soluções adequadas.
OE.09	Evoluir continuamente, inovando e aprimorando processos e recursos, para a melhor prestação de serviço de TIC aos usuários.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2026			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
N16	Manter as soluções de infraestrutura de TIC atualizadas.	OE.03	Prover a estrutura de TIC apropriada para as atividades administrativas e assistenciais.
N02	Criar e implantar procedimentos das Normas de segurança.	OE.05	Zelar pela segurança da informação no que tange dados governamentais e operacionais sob responsabilidade da DITEC.
N18	Apoiar e estimular o ConstruINTO.	OE.03	Prover a estrutura de TIC apropriada para as atividades administrativas e assistenciais.
N14	Tornar os sistemas aderentes aos padrões governamentais, gerando qualidade aos usuários.	OE.04	Prover serviços de TIC com geração de valor para o usuário.
N20	Promover inovação através da iniciativa de novos processos e tecnologias.	OE.09	Evoluir continuamente, inovando e aprimorando processos e recursos, para a melhor prestação de serviço de TIC aos usuários.
N21	Definir e revisar os sistemas críticos e procedimentos específicos.	OE.06	Prover a qualidade de serviço de forma continuada, através de soluções adequadas.

2.11. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares e seus respectivos anexos, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC proposta para o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) contempla a contratação de empresa especializada para prestar serviços de apoio técnico qualificado à DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco no fortalecimento da gestão estratégica de TIC, na profissionalização da gestão de projetos, na automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e na implantação de chatbots para aprimoramento do atendimento e da comunicação institucional.

3.3. Trata-se de uma solução integrada, que abrange todo o ciclo de vida do objeto contratado desde o diagnóstico e planejamento, passando pela execução e acompanhamento das ações, até a entrega de resultados com transferência de conhecimento à equipe interna.

3.4. Além disso, o serviço de apoio à governança de TIC deverá ter como foco principal garantir que a tecnologia esteja alinhada aos objetivos estratégicos da instituição, atuando de forma integrada ao planejamento e à execução das diretrizes de Tecnologia da Informação (TI). Um dos pilares dessa atuação é o desenvolvimento e a gestão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), assegurando que os investimentos em TI sejam planejados e executados de forma eficiente, respondendo às demandas do órgão e maximizando os recursos disponíveis.

3.5. Esse serviço também será responsável por apoiar a gestão de contratações de soluções de TIC, elaborando documentos como o Documento de Formalização de Demandas (DFD), os Estudos Técnicos Preliminares (ETP), Termos de Referência (TR) e Mapas de Risco, conforme as normas do Sistema de Compras do Governo Federal (compras.gov.br). Dessa forma, assegura-se que as aquisições de TI sigam os requisitos técnicos, legais e operacionais exigidos, promovendo contratações alinhadas às melhores práticas estabelecidas pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e pela Lei nº 14.133/2021.

3.6. O serviço também desempenhará papel fundamental no gerenciamento de projetos de TIC, acompanhando a implantação e o monitoramento de soluções tecnológicas, garantindo que os projetos sejam entregues conforme os prazos, orçamentos e padrões de qualidade estabelecidos. O serviço deve prestar apoio à gestão de contratos e serviços de TIC, identificando e corrigindo inconformidades durante a execução dos projetos ou contratos, garantindo que as soluções e serviços estejam em conformidade com as especificações.

3.7. Monitorar os principais indicadores de desempenho será essencial para medir a eficácia e eficiência dos projetos e serviços de TIC, com foco em execução, custo-benefício, cumprimento de prazos e níveis de serviço. Caberá também garantir que os Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs – Key Performance Indicators) definidos sejam atingidos e propor ações corretivas quando necessário.

3.8. O apoio à gestão de segurança da informação será responsável por implantar e manter mecanismos de governança, segurança da informação e proteção de dados, protegendo os sistemas contra ameaças internas e externas, prevenindo falhas ou vazamentos e garantindo a conformidade com regulamentos legais e institucionais. Todas as ações deverão seguir as normas do SISP e demais diretrizes aplicáveis à administração pública federal.

3.9. Composição dos serviços que compõem o objeto:

Item	Serviços	Categorias
1	Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TIC	Analista de Processos de Governança Sênior Analista de Processos de Governança Pleno Analista de Governança Sênior Analista de Governança Pleno Analista de Planejamento e Contratações Sênior Analista de Planejamento e Contratações Pleno Analista de Governança em Segurança da Informação Sênior Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno Analista de Negócios/Requisitos Sênior Analista de Negócios/Requisitos Pleno Analista de Softwares Pleno Gerente de Projetos
2	Automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot	Analista de Governança em Segurança da Informação Analista de Software Sênior Analista de Governança de Dados Sênior Analista de Governança em Sistemas de Automação Analista de Governança em Aplicação e DevOps Analista de Governança em Segurança da Informação e Redes

3.10. Item 1 – Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TI

3.10.1. Este serviço tem como objetivo fortalecer a capacidade institucional do INTO na governança e planejamento estratégico da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), promovendo alinhamento entre os investimentos em tecnologia e os objetivos institucionais de médio e longo prazo. A atuação da empresa contratada abrangerá quatro frentes principais:

3.10.1.1. Gestão e Planejamento: Apoio na elaboração, revisão e monitoramento do Plano Estratégico de TIC (PETIC), do Plano Diretor de TIC (PDTIC), bem como na definição e acompanhamento de metas, indicadores e planos de ação estratégicos. A empresa atuará em conformidade com os referenciais de governança do setor público, como ISO/IEC 38500 e o framework COBIT.

3.10.1.2. Gestão e Planejamento de Contratações de TIC: Elaboração e revisão de documentos essenciais para os processos de aquisição, tais como Documentos de Formalização da Demanda (DFD), Estudos Técnicos Preliminares (ETP), Termos de Referência (TR), Mapas de Risco e outros, observando rigorosamente os normativos que regem as compras públicas, como a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e a Lei nº 14.133/2021. O objetivo é assegurar que todas as contratações de soluções de TIC sejam fundamentadas em critérios técnicos, legais e operacionais consistentes, com foco em eficiência e conformidade.

3.10.1.3. Conformidade e Garantia de Qualidade: Apoio no monitoramento de contratos e serviços de TIC, com foco na entrega de valor, cumprimento de metas, controle de prazos, orçamentos e escopo. Inclui ainda a definição e acompanhamento de Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs), elaboração de painéis de controle e relatórios gerenciais, bem como a proposição de ações corretivas quando necessário.

3.10.1.4. Segurança da Informação e Privacidade de Dados: Apoio na implantação de políticas e práticas de segurança da informação e proteção de dados, garantindo aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), às diretrizes da Estratégia de Segurança da Informação da Administração Pública Federal e à Portaria SGD/MGI nº 852/2023. Isso inclui análise de riscos, revisão de controles de acesso, governança de dados e suporte à implementação de mecanismos de cibersegurança.

3.10.1.5. Este serviço tem como objetivo fortalecer a capacidade da DITEC no planejamento, execução e monitoramento dos projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do INTO, promovendo maior eficiência, previsibilidade e controle na entrega de iniciativas tecnológicas alinhadas às prioridades estratégicas da instituição. A atuação da empresa contratada se dará por meio de três eixos integrados:

3.10.1.6. Gestão de Projetos e Portfólio: Apoio na estruturação e condução de projetos de TIC por meio da aplicação de metodologias ágeis (como Scrum e SAFe), híbridas e tradicionais (como PMBOK), de acordo com a complexidade e o contexto de cada projeto. Isso inclui a elaboração de cronogramas, identificação e mitigação de riscos, análise de valor agregado (EVM), gestão de recursos e custos, além do acompanhamento contínuo por meio de painéis de controle e relatórios executivos. O serviço também contempla o apoio à gestão do portfólio de projetos de TIC, promovendo a priorização e o balanceamento de iniciativas conforme critérios técnicos, estratégicos e orçamentários.

3.10.1.7. Gestão e Planejamento: Apoio à integração dos projetos de TIC ao ciclo de planejamento institucional, assegurando aderência ao Plano Diretor de TIC (PDTIC), ao PETIC e às estratégias de transformação digital do Instituto. Inclui a estruturação de processos de governança de projetos, a definição de metas, indicadores de desempenho (KPIs), critérios de sucesso e mecanismos de acompanhamento da execução física e financeira das iniciativas tecnológicas.

3.10.1.8. Conformidade e Garantia de Qualidade: Monitoramento e avaliação da aderência dos projetos às normas técnicas, contratuais e regulatórias aplicáveis, com foco na melhoria contínua da qualidade das entregas. A atuação contempla a realização de revisões periódicas, identificação de desvios e proposição de medidas corretivas, bem como a promoção de boas práticas em gestão de qualidade, garantindo que os resultados estejam de acordo com os requisitos definidos e gerem valor institucional.

3.11. Item 2 – Automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot

3.11.1. Este serviço tem por finalidade apoiar o INTO na modernização de seus processos organizacionais, por meio da identificação, modelagem e automação de fluxos operacionais críticos, utilizando tecnologias de Inteligência Artificial (IA) e recursos de integração sistêmica. A proposta contempla a transformação digital de rotinas repetitivas, suscetíveis a falhas humanas, em processos digitais automatizados, inteligentes e rastreáveis. A atuação da empresa contratada deverá considerar os seguintes eixos técnicos:

3.11.1.1. Conformidade e Garantia de Qualidade: Os processos automatizados deverão ser modelados com base em padrões de qualidade, boas práticas de gestão de processos e conformidade com normativos institucionais. A equipe contratada deverá apoiar a definição de critérios de aceite, validação dos fluxos automatizados e medição dos ganhos em termos de eficiência, tempo, acurácia e custo-benefício.

3.11.1.2. Segurança da Informação e Privacidade de Dados: Todo o ciclo de automação deverá observar os princípios e requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com especial atenção à classificação, tratamento e rastreabilidade das informações sensíveis manipuladas pelas rotinas automatizadas. A atuação incluirá o desenho de fluxos seguros, aplicação de controles de acesso e mitigação de riscos cibernéticos, garantindo a integridade e confidencialidade dos dados processados.

3.11.1.3. Automação e Integração (DevOps): O serviço incluirá o desenvolvimento e a integração de scripts, robôs e pipelines automatizados às plataformas já existentes no INTO, com base em metodologias de entrega contínua e integração contínua (CI/CD). A empresa deverá empregar práticas de DevOps e ferramentas de orquestração para garantir interoperabilidade entre sistemas legados, bases de dados e novas soluções implantadas.

3.11.1.4. Gerenciamento de Serviços de TIC: A automação deverá estar integrada aos fluxos operacionais e de atendimento da DITEC, sendo registrada e controlada por meio de plataformas de ITSM e catálogos de serviços. A empresa deverá apoiar a criação de processos automatizados relacionados à abertura de chamados, execução de tarefas técnicas e monitoramento de SLAs, contribuindo para o aumento da maturidade da gestão de serviços de TIC do Instituto.

3.11.1.5. Administração de Dados: A qualidade e eficiência dos processos automatizados dependerão diretamente da integridade e estruturação dos dados de entrada. Por isso, o serviço incluirá o apoio à padronização, normalização e catalogação das bases de dados envolvidas nas automações, com vistas à confiabilidade dos fluxos de decisão, aprendizado de máquina e integração com sistemas externos.

3.11.1.6. Melhoria Contínua: A automação com uso de IA será implementada dentro de um ciclo evolutivo de aprimoramento contínuo, com base no modelo PDCA (Plan, Do, Check, Act). A contratada deverá apoiar a análise de desempenho dos processos automatizados, promover ajustes incrementais, propor novas automações com base em dados operacionais e garantir que os fluxos evoluam conforme as necessidades do INTO. A melhoria contínua permitirá adaptar os processos às mudanças institucionais, tecnológicas e regulatórias, assegurando a sustentabilidade e a evolução da transformação digital.

3.11.2. O chatbots para atendimento e automação de rotinas, este serviço visa apoiar o INTO no desenvolvimento, implantação e operacionalização de assistentes virtuais baseados em tecnologias de Inteligência Artificial, voltados ao atendimento automatizado de demandas recorrentes de usuários internos e externos. Os chatbots serão utilizados como ferramenta estratégica de comunicação e eficiência operacional, promovendo a automação de rotinas, a padronização de respostas e a ampliação da disponibilidade de atendimento.

3.11.3. Os assistentes virtuais deverão ser integrados a múltiplos canais digitais, como site institucional, portal do paciente, e-mail, WhatsApp, aplicativos móveis e demais sistemas da instituição, assegurando interoperabilidade e continuidade entre os pontos de contato com o cidadão. A lógica conversacional será construída com base na análise das jornadas dos usuários e nos processos de atendimento existentes, utilizando fluxos dinâmicos, scripts inteligentes, bases de conhecimento estruturadas e mecanismos de resposta contextualizada. A atuação da empresa contratada incluirá:

3.11.3.1. O desenvolvimento e customização dos fluxos conversacionais, com base em parâmetros técnicos definidos pela DITEC;

3.11.3.2. A integração dos chatbots com sistemas legados e plataformas de workflow, permitindo a execução automatizada de ações, como consultas a bases de dados, abertura de chamados, envio de notificações, entre outros;

3.11.3.3. A implantação da solução em ambiente seguro e escalável, com atenção à privacidade dos dados tratados e à proteção contra acessos não autorizados, de acordo com as diretrizes da LGPD e políticas de segurança da informação do INTO;

3.11.3.4. A capacitação técnica da equipe da DITEC e demais usuários-chave, com treinamentos práticos voltados à gestão do conteúdo, manutenção dos fluxos e monitoramento do desempenho dos bots, assegurando autonomia da instituição na sustentação evolutiva da solução;

3.11.3.5. A adoção de mecanismos de monitoramento e avaliação contínua da performance dos chatbots, com base em métricas como tempo de resposta, taxa de resolatividade, engajamento e satisfação dos usuários, com vistas à melhoria contínua dos fluxos e da experiência digital.

3.12. As estimativas de quantitativos previstas neste Termo de Referência encontram-se devidamente fundamentadas no Estudo Técnico Preliminar que o instrui, o qual apresenta a memória de cálculo e os critérios técnicos utilizados para a definição das quantidades contratadas, em conformidade com o art. 18, §1º, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021 e com o art. 11, inciso I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

3.13. A contratação é motivada pela necessidade de modernizar os canais de atendimento do INTO, ampliar a disponibilidade dos serviços digitais, reduzir a carga de trabalho da equipe de atendimento humano e proporcionar aos usuários respostas ágeis, padronizadas e personalizadas. Trata-se de uma iniciativa estratégica para fortalecer a comunicação institucional, melhorar a experiência do cidadão e consolidar a cultura de inovação no setor público de saúde.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1 A contratação dos serviços especializados de apoio à gestão e governança de Tecnologia da Informação atende a uma necessidade estratégica do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), especialmente da DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, que vem sendo cada vez mais demandada a entregar soluções inovadoras, ágeis e alinhadas à missão institucional. Nesse contexto, é fundamental que a área de TI esteja preparada para atuar de forma integrada com a alta gestão, contribuindo diretamente para os objetivos organizacionais e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

4.1.2. Um dos principais requisitos de negócio desta contratação é o fortalecimento da capacidade da DITEC em conduzir a gestão estratégica da TI de forma estruturada, transparente e alinhada aos referenciais de governança pública. Isso inclui o apoio na elaboração e atualização de instrumentos como o PETIC e o PDTIC, bem como o monitoramento de seus desdobramentos por meio de planos de ação e portfólios. O INTO necessita de uma visão clara, com indicadores e metas bem definidos, que permitam acompanhar os avanços da TI e ajustar o rumo das iniciativas com base em evidências e prioridades.

4.1.3. Outro requisito essencial está relacionado à gestão de projetos de TIC. Com o crescimento das demandas internas por soluções digitais e a necessidade de garantir entregas mais previsíveis e com maior valor agregado, a DITEC precisa de apoio técnico qualificado para planejar, acompanhar e reportar projetos com diferentes níveis de complexidade.

4.1.4. A utilização de metodologias ágeis e tradicionais, conforme o perfil de cada projeto, deve ser um diferencial para garantir que a execução esteja sempre orientada por boas práticas, cronogramas realistas, análise de riscos e foco nos resultados.

4.1.5. Além disso, a modernização da instituição exige um olhar atento para a automação de processos organizacionais, especialmente aqueles que hoje ainda dependem de tarefas manuais ou não padronizadas. O INTO busca mapear e redesenhar seus fluxos de trabalho, aproveitando o potencial da Inteligência Artificial para simplificar rotinas, reduzir erros e melhorar o tempo de resposta das áreas meio e finalísticas.

4.1.6. A automação deve considerar a realidade dos sistemas já utilizados pela instituição, promovendo integrações eficientes com bases de dados e plataformas existentes.

4.1.7. Bem como, há um requisito crescente por melhoria na comunicação e atendimento ao usuário, tanto interno quanto externo. A implantação de chatbots inteligentes, integrados a canais digitais como site, WhatsApp, portal do paciente e e-mail, surge como uma solução necessária e estratégica para dar escala ao atendimento, padronizar informações e garantir disponibilidade contínua.

4.1.8. Para isso, é essencial que a solução contratada venha acompanhada de treinamentos e suporte técnico, permitindo que a equipe da DITEC tenha autonomia para manter e evoluir os assistentes virtuais após o término do contrato.

4.1.9. Os requisitos de negócio desta contratação se concentram em viabilizar uma TI mais estratégica, moderna e preparada para atender às demandas crescentes do INTO, colocando a tecnologia a serviço da saúde pública e da melhoria da experiência do cidadão.

Requisitos de Capacitação

4.2. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento e treinamentos práticos à equipe interna da DITEC, especialmente em chatbots e automação, para garantir a sustentabilidade pós-contrato, com no mínimo 30 horas de duração.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), à Portaria SGE/ME nº 8.678, de 19 de julho de 2021, à Portaria SGD/MGI nº 6.618, de 25 de setembro de 2024, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4.1. A contratada deverá assegurar a manutenção contínua dos serviços prestados, independentemente da substituição de profissionais ou de alterações internas em sua equipe, garantindo a preservação do conhecimento técnico acumulado, a rastreabilidade das ações e o cumprimento dos prazos acordados. Para isso, será exigida a utilização de ferramentas de gestão de conhecimento, repositórios de documentos e relatórios técnicos atualizados.

4.4.2. Os serviços e soluções entregues deverão ser mantidos atualizados, em conformidade com os padrões tecnológicos adotados pelo INTO, com as melhores práticas de mercado (como ITIL, COBIT, PMBOK, SCRUM, SAFe) e com a legislação vigente aplicável à Administração Pública.

4.4.3 Sempre que houver atualizações tecnológicas relevantes ou mudanças regulatórias que impactem a execução contratual, a contratada deverá propor planos de adequação sem ônus adicional.

4.4.4 A contratada deverá disponibilizar suporte técnico qualificado e tempestivo para atendimento às demandas de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa dos serviços prestados. Esse suporte deve estar disponível durante todo o período de vigência contratual, respeitando os prazos máximos de resposta e solução definidos no Acordo de Níveis de Serviço (ANS). Eventuais falhas ou não conformidades identificadas nos serviços deverão ser corrigidas sem custo adicional.

- 4.4.5. O não cumprimento dos prazos de atendimento, da qualidade mínima estabelecida ou de qualquer requisito contratual vinculado aos Acordos de Nível de Serviço (ANS) acarretará a aplicação de glosas proporcionais no valor mensal devido à CONTRATADA, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e no contrato. As glosas deverão ser calculadas com base na gravidade e frequência das ocorrências, assegurando a proporcionalidade entre o impacto da não conformidade e a redução aplicada. A reincidência em descumprimentos ou falhas de grande impacto poderá ensejar, além das glosas financeiras, a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, incluindo advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração, ou declaração de inidoneidade, conforme a gravidade do caso.
- 4.4.6. Os processos organizacionais automatizados com uso de Inteligência Artificial deverão ser monitorados de forma contínua pela contratada, com mecanismos de supervisão que garantam sua operação adequada e segura. Em caso de falhas ou degradação de desempenho, deverão ser acionados planos de contingência e correção imediata. A contratada deverá manter registros (logs) de execução, relatórios de uso e desempenho, e propor melhorias contínuas nas automações entregues.
- 4.4.7 Os chatbots implantados deverão ser mantidos ativos, com revisão periódica de fluxos, scripts e bases de conhecimento, garantindo alta disponibilidade, linguagem adequada ao público e efetividade no atendimento. A contratada será responsável por realizar ajustes de parametrização, treinar os modelos de IA utilizados, integrar novos fluxos e prestar suporte às equipes internas do INTO, sempre que necessário. O treinamento dos usuários e administradores da solução deverá ser contínuo, com atualizações sempre que houver mudanças relevantes.
- 4.4.8. A contratada deverá manter um processo formal de gestão da qualidade, com mecanismos de coleta de feedback, análise de indicadores de desempenho e proposição de ações corretivas e preventivas. Relatórios mensais de manutenção, análise de falhas e sugestões de evolução deverão ser entregues à fiscalização do contrato. Espera-se uma atuação proativa da contratada na identificação de oportunidades de melhoria e inovação dos serviços prestados.
- 4.4.9. Toda documentação técnica referente aos serviços prestados deverá ser mantida atualizada, versionada e disponível para consulta da equipe do INTO. Isso inclui documentos de planejamento estratégico, planos de projeto, registros de processos automatizados, relatórios de treinamento, manuais de operação dos chatbots e guias de suporte técnico. A falta de documentação será considerada falha contratual.

Requisitos Temporais

- 4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
- 4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.7. Todos os prazos citados, quando não expreso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 4.8. Para garantir que os objetivos da contratação sejam plenamente alcançados e que os serviços atendam às necessidades estratégicas e operacionais do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), é necessário estabelecer requisitos temporais compatíveis com a complexidade e abrangência das entregas previstas. O cumprimento de prazos bem definidos contribui para a boa gestão do contrato, o acompanhamento das etapas e a geração de resultados em tempo hábil.
- 4.9. Cada item previsto no escopo da contratação deverá obedecer a marcos temporais intermediários, com cronogramas de execução detalhados que contemplem fases como levantamento de informações, elaboração de documentos técnicos, implantação de soluções, treinamentos e validações. Para isso, a empresa contratada deverá apresentar, logo após a assinatura do contrato, um plano de trabalho contendo um cronograma executivo com prazos para cada atividade, aprovado em conjunto com a DITEC.
- 4.10. Considerando o caráter estratégico dos serviços e a interdependência entre os eixos de atuação (gestão estratégica, projetos, automação e chatbots), é fundamental que as entregas ocorram de forma faseada e incremental, priorizando-se inicialmente ações que tenham impacto imediato sobre a governança e a produtividade da área de TI. A expectativa é que os primeiros resultados comecem a ser percebidos já nos três primeiros meses de execução contratual.
- 4.11. Deverão ser previstas reuniões periódicas de acompanhamento, com frequência mensal ou quinzenal, a depender da criticidade das entregas, para que se possa monitorar a evolução do contrato, realinhar rotas quando necessário e garantir que os prazos estejam sendo efetivamente cumpridos. Esse acompanhamento contínuo é essencial para assegurar a efetividade das ações e a aderência às metas estabelecidas.

Requisito Temporal	Descrição
Vigência do Contrato	2 (dois) anos, com possibilidade de prorrogação conforme legislação vigente e justificativa técnica.

Apresentação do Plano de Trabalho	Até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, contendo cronograma detalhado das atividades.
Início da Execução dos Serviços	Imediatamente após a aprovação do plano de trabalho pela DITEC/INTO, e emissão de OS – Ordem de Serviço.
Entrega de Resultados Iniciais	Até o 30 (trinta) dias da emissão da OS, com foco em ações de impacto imediato na governança e produtividade da TI.
Fases de Execução (Entregas Faseadas)	Entregas previstas de forma incremental ao longo da vigência, conforme cronograma aprovado, priorizando entregas com maior valor estratégico.
Reuniões de Acompanhamento	Quinzenais ou mensais, conforme criticidade das atividades, para avaliação de progresso, ajustes e validação das entregas.
Relatórios Periódicos de Progresso	Apresentação mensal de relatórios de acompanhamento técnico e gerencial das atividades desenvolvidas e metas atingidas.
Encerramento e Transferência de Conhecimento	Nos últimos 30 (trinta) dias da entrega da OS, com foco na entrega final dos produtos, validação dos resultados e capacitação da equipe interna da DITEC.

4.12. Os requisitos temporais definidos nesta contratação representam um planejamento inicial estruturado para garantir a execução eficiente e ordenada dos serviços. No entanto, é importante destacar que esses prazos poderão ser ajustados ao longo da vigência contratual, conforme as necessidades específicas do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), a evolução das demandas institucionais ou eventuais reavaliações técnicas realizadas em conjunto com a DITEC. Toda e qualquer alteração deverá ser devidamente justificada, acordada entre as partes e formalizada nos termos legais vigentes, de forma a assegurar a continuidade, a qualidade e a efetividade das entregas previstas.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.13. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e:

4.13.1. Diante da natureza sensível das informações tratadas no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), especialmente no contexto da saúde pública, é imprescindível que a execução dos serviços contratados observe rigorosamente os princípios de segurança da informação e proteção de dados. Os requisitos de segurança e privacidade aqui descritos visam resguardar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações institucionais e dos dados pessoais tratados durante todas as etapas do contrato.

4.13.2. Em primeiro lugar, todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar **termos de confidencialidade**, comprometendo-se formalmente a manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações acessadas ou processadas durante o período contratual. Esse compromisso inclui tanto os dados institucionais quanto os dados de pacientes, servidores e demais usuários do INTO.

4.13.3. Adicionalmente, a empresa contratada deverá seguir **boas práticas de segurança da informação**, em conformidade com normas como a ISO/IEC 27001, bem como com as políticas e diretrizes internas do INTO e da DITEC. Será exigido que todas as soluções tecnológicas utilizadas, como ferramentas de automação, inteligência artificial e chatbots, adotem medidas de proteção adequadas contra vazamentos, acessos não autorizados, alterações indevidas e indisponibilidades.

4.13.4. Com relação à **proteção de dados pessoais**, a empresa deverá cumprir integralmente os preceitos da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** – Lei nº 13.709/2018, atuando sempre como operadora dos dados sob as orientações e diretrizes do INTO, na condição de controlador. Isso inclui a obrigação de tratar os dados pessoais apenas para as finalidades previstas no contrato, garantir a anonimização quando necessário, adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para a segurança dos dados e notificar imediatamente quaisquer incidentes de segurança.

4.13.5. Outro ponto fundamental será o controle de acessos. A empresa deverá garantir que o acesso às informações e sistemas do INTO seja concedido **apenas aos profissionais autorizados**, de acordo com o princípio do menor privilégio. Esses acessos deverão ser rastreáveis, auditáveis e revogados ao término da atuação de cada colaborador envolvido.

4.13.6. Durante e ao final do contrato, a contratada deverá garantir a **devolução ou destruição segura de dados, documentos, arquivos e quaisquer registros** gerados ou tratados, conforme orientação da DITEC, assegurando que nenhuma informação sensível permaneça em posse da empresa após a finalização dos serviços.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.14. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.14.1. A contratação de serviços especializados de apoio à gestão e governança de Tecnologia da Informação no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) deve estar alinhada não apenas aos objetivos técnicos da instituição, mas também aos princípios de responsabilidade social, sustentabilidade ambiental e valorização da diversidade cultural. A incorporação desses requisitos ao contrato contribui para o fortalecimento do papel institucional do INTO como órgão público comprometido com a promoção do bem comum, da equidade e da preservação ambiental.

4.14.2. Do ponto de vista **social**, a empresa contratada deverá observar práticas que promovam a inclusão, a diversidade e a equidade nas relações de trabalho. É desejável que sejam adotadas medidas de incentivo à contratação de profissionais de grupos historicamente sub-representados, como pessoas com deficiência, mulheres, pessoas negras e outras populações em situação de vulnerabilidade social. Além disso, espera-se que a empresa mantenha um ambiente de trabalho ético, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação ou assédio, seguindo os princípios de responsabilidade social corporativa.

4.14.3. Quanto aos **requisitos ambientais**, a empresa deverá adotar medidas que minimizem impactos negativos ao meio ambiente durante a execução dos serviços. Isso inclui o uso racional de recursos naturais (como energia elétrica e papel), a adoção de soluções digitais em substituição a processos impressos sempre que possível, e o descarte adequado de resíduos eletrônicos, caso aplicável. A preferência por tecnologias com menor consumo energético e por práticas de trabalho remoto, quando viável, também será considerada positiva, pois contribui para a redução da pegada de carbono e para a sustentabilidade das operações.

4.14.4. No aspecto **cultural**, espera-se que a empresa respeite e valorize o contexto institucional e social em que o INTO está inserido, compreendendo a relevância de sua atuação no campo da saúde pública e o impacto que seus serviços geram na vida de milhares de brasileiros. Isso inclui a sensibilidade no desenvolvimento de soluções acessíveis, inclusivas e adequadas ao perfil dos usuários – como pacientes, profissionais da saúde e cidadãos em geral –, garantindo que as inovações tecnológicas contribuam para ampliar o acesso, a empatia e a humanização no atendimento público.

4.14.5. A adoção desses requisitos sociais, ambientais e culturais fortalece a visão de que a tecnologia deve estar a serviço das pessoas, da justiça social e da sustentabilidade. Ao integrá-los à presente contratação, o INTO reafirma seu compromisso com a responsabilidade pública em todas as dimensões do serviço prestado à sociedade.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.15. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

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

4.16.1. Para garantir a efetividade, a segurança e a interoperabilidade das soluções a serem implantadas no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), é essencial que a contratação observe um conjunto de requisitos técnicos relacionados à **arquitetura tecnológica**. Esses requisitos visam assegurar que os serviços contratados estejam alinhados à infraestrutura existente, às diretrizes institucionais da DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação e às boas práticas de desenvolvimento e integração de sistemas no setor público.

4.16.2. As soluções propostas pela empresa contratada deverão ser **compatíveis com a arquitetura tecnológica já adotada pelo INTO**, considerando os padrões de servidores, bancos de dados, linguagens de programação, sistemas operacionais e plataformas de integração em uso. A empresa deverá realizar um diagnóstico técnico inicial para garantir que as ferramentas e metodologias a serem utilizadas se integrem de forma fluida ao ecossistema tecnológico da instituição, sem a necessidade de substituições drásticas ou investimentos não planejados em infraestrutura.

4.16.3. Todos os sistemas, plataformas ou módulos entregues no âmbito da contratação deverão seguir os princípios de **interoperabilidade, escalabilidade e modularidade**. A interoperabilidade será fundamental para garantir a integração com sistemas legados, bases de dados internas e plataformas externas eventualmente utilizadas pelo Ministério da Saúde ou outros órgãos parceiros. Já a escalabilidade e a modularidade permitirão que as soluções possam ser facilmente ampliadas ou ajustadas conforme a evolução das necessidades institucionais.

4.16.4. As soluções tecnológicas deverão estar em conformidade com os princípios da **arquitetura orientada a serviços (SOA)** e, sempre que possível, adotar padrões abertos, evitando amarrações com fornecedores específicos (lock-in tecnológico). Espera-se que os serviços contemplem APIs bem documentadas, facilitando integrações futuras, bem como a manutenção por parte da equipe interna da DITEC.

4.16.5. Além disso, as tecnologias utilizadas devem ser preferencialmente **web-based, responsivas e acessíveis**, permitindo acesso via navegadores modernos e compatibilidade com diferentes dispositivos (desktop, tablet e celular). Quando envolverem aplicações de Inteligência Artificial ou chatbots, essas soluções deverão ser desenvolvidas com ferramentas compatíveis com as diretrizes de segurança, privacidade e desempenho exigidas no setor público, com suporte a treinamentos, monitoramento e ajustes contínuos.

4.16.6. Também será exigida a **entrega de documentação técnica completa** de todos os artefatos desenvolvidos, incluindo manuais de uso, arquitetura de solução, fluxos de dados, requisitos técnicos e guias de integração. Essa documentação deverá ser clara e suficiente para permitir o pleno entendimento e manutenção pelas equipes da DITEC, promovendo a independência tecnológica da instituição após o encerramento do contrato.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.17. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.17.1. A execução dos serviços deverá observar, quando aplicável, além das boas práticas e metodologias descritas neste Termo de Referência, as metodologias definidas pelo INTO.

4.17.2. Os serviços de automação deverão ser estruturados com base em critérios técnicos que considerem a complexidade da demanda, o nível de integração com sistemas legados, o impacto nos processos institucionais e os requisitos de manutenibilidade.

4.17.3. Todos os projetos deverão conter documentação técnica completa, incluindo: especificação funcional, fluxos de processo (em notação BPMN quando aplicável), matriz de requisitos, critérios de aceite, planos de testes e orientações de sustentação e evolução.

4.17.4. A CONTRATADA deverá assegurar às diretrizes de segurança da informação, interoperabilidade, acessibilidade e usabilidade definidas pelo INTO, pela legislação vigente e pelas normas técnicas aplicáveis, incluindo a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.17.5. A implementação deverá prever mecanismos de monitoramento e rastreabilidade das automações desenvolvidas, bem como a possibilidade de geração de logs e indicadores de desempenho (KPIs), que permitam o acompanhamento e a avaliação contínua da eficácia dos serviços.

4.17.6. As entregas deverão seguir um modelo incremental e iterativo, preferencialmente com adoção de metodologia ágil (como SCRUM ou Kanban), garantindo o envolvimento dos usuários do INTO durante o ciclo de desenvolvimento e homologação dos serviços.

4.17.7. A CONTRATADA deverá observar os níveis mínimos de serviço definidos no contrato, garantindo a qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, bem como a correção tempestiva de falhas, quando identificadas.

4.17.8. Para cada automação desenvolvida, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de sustentação e evolução, com proposta de atendimento contínuo, atualização preventiva e corretiva, e acompanhamento de desempenho pós-implantação.

Requisitos de Implantação

4.18. Como requisito fundamental para o êxito da contratação, a empresa deverá realizar a **implantação inicial de um ambiente estruturado de apoio à gestão estratégica e de projetos de TIC**, garantindo plena aderência às diretrizes institucionais do INTO.

4.19. Essa implantação deverá contemplar o levantamento detalhado dos processos organizacionais atualmente praticados, incluindo fluxos de trabalho, ferramentas utilizadas, indicadores de desempenho e os principais gargalos operacionais enfrentados pela área de Tecnologia da Informação.

4.20. A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, um **Plano de Implantação Integrado**, contendo cronograma detalhado, recursos humanos e tecnológicos alocados, marcos de entrega, e metodologia a ser adotada para implantação das soluções.

4.21. Este plano deverá ser validado previamente pela equipe técnica do INTO e deverá considerar as especificidades do ambiente hospitalar, o grau de criticidade dos serviços e a necessidade de não impactar negativamente os atendimentos e rotinas clínicas.

4.22. Durante a fase de implantação, será exigida a **configuração de uma plataforma digital de apoio à governança de TIC**, com funcionalidades de planejamento estratégico, acompanhamento de portfólio de projetos, gestão de riscos e controles, bem como recursos para integração com soluções de automação inteligente (como bots e motores de IA). A contratada deverá assegurar que a plataforma permita personalização conforme as necessidades do Instituto, suporte a relatórios dinâmicos e dashboards de desempenho para apoio à tomada de decisão.

4.23. Outro aspecto essencial será a **implantação inicial de uma célula de automação inteligente**, incluindo chatbots e agentes de IA treinados para operar em canais digitais internos e externos, com foco em automatizar processos administrativos e técnicos da TI. Essa célula deverá ser integrada aos sistemas legados do INTO, respeitando critérios de segurança da informação, LGPD e privacidade dos dados sensíveis. A contratada deverá realizar sessões de treinamento e transferência de conhecimento com a equipe interna, garantindo a sustentabilidade da solução após a implantação.

4.24. A fase de implantação deverá ser encerrada com a **entrega de relatório técnico consolidado**, contendo o mapeamento de processos automatizados, os artefatos produzidos (como scripts, fluxogramas e planos de melhoria), os resultados obtidos nos testes de funcionalidade e desempenho das soluções, além da avaliação de satisfação dos usuários envolvidos nos testes piloto.

Requisitos de Garantia e Manutenção

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

Requisitos de Experiência Profissional

4.26. Os serviços de Apoio Técnico Especializado à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, de modo a viabilizar a execução das tarefas demandadas, considerando suas características, esforço e complexidade de execução, conforme o Anexo I Equipe Técnica e Qualificação Profissional do Estudo Técnico Preliminar. Para garantir a flexibilidade necessária ao atendimento das demandas, a CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais designados possuam disponibilidade compatível com as atividades contratadas.

4.27. Os requisitos mínimos de cada PERFIL PROFISSIONAL estão listados Anexo I Equipe Técnica e Qualificação Profissional do Estudo Técnico Preliminar. As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

4.27.1. Requisitos Obrigatórios: exigência mínima de formação, experiência profissional, qualificação técnica que deve ser atendida de forma obrigatória; e

4.27.2. Requisito Desejáveis: requisitos não obrigatórios, porém que agregam na qualificação do profissional.

4.28. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações de atendimento dos requisitos obrigatórios dos perfis profissionais. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos requisitos dos perfis, deverá ser feita por intermédio do GESTOR e do FISCAL TÉCNICO do CONTRATANTE, antes de iniciarem o trabalho.

4.29. Após a assinatura do contrato, os profissionais que manterão contato direto com o CONTRATANTE, na Reunião Inicial, ocasião em que a CONTRATADA deverá fornecer a documentação que comprove o atendimento aos requisitos técnicos obrigatórios para cada perfil. Da mesma forma, a inclusão de novos profissionais durante a execução do contrato deverá ser acompanhada, previamente, da entrega das comprovações dos requisitos técnicos, realizada por intermédio do GESTOR e do FISCAL TÉCNICO do CONTRATANTE, antes do início de suas atividades.

4.30. A substituição de qualquer profissional da equipe contratada somente poderá ocorrer mediante aprovação prévia e expressa do Gestor e do Fiscal Técnico do contrato, após a comprovação documental de que o substituto atende integralmente aos requisitos obrigatórios de formação, experiência e qualificação técnica previstos neste Estudo Técnico Preliminar.

4.31. O início das atividades do profissional substituto fica condicionado à validação formal dessa documentação. A substituição não autorizada ou a atuação de profissional que não atenda aos requisitos técnicos será considerada falha contratual grave, sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

Requisitos de Formação da Equipe

4.32. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo I Equipe Técnica e Qualificação Profissional do Estudo Técnico Preliminar.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.33. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.34. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.35. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, por via telefônica.

4.36. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.37. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.37.1. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); ao Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares); à Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE e suas normas complementares.

4.37.2. A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE os profissionais que venham a ser designados para prestar serviços presencial.

4.37.3. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura do Termo de Sigilo - Anexo do Estudo Técnico Preliminar.

4.37.4. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

4.37.5. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

4.37.6. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.37.7. A CONTRATADA deverá garantir o absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza do INTO que venham a trafegar em sua Rede de dados, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou inadequada utilização.

4.37.8. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

4.37.9. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

Vistoria

4.38. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 16 horas.

4.39. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.40. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.40.1. E-mail para agendamento da vistoria: ditec@into.saude.gov.br

4.41. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.42. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Sustentabilidade

4.43. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.43.1. A contratação dos serviços especializados em apoio à gestão estratégica de TI, automação de processos e implantação de soluções com uso de Inteligência Artificial no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) deverá seguir princípios de sustentabilidade, alinhando-se ao compromisso da Administração Pública com o desenvolvimento sustentável, conforme estabelecido na Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na Agenda 2030 da ONU, no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e o PLS - Plano de Logística Sustentável do INTO, Portaria nº 586 de 22/05/2023, com especificações de materiais de consumo, permanentes e de serviços gerais que possam ser classificados como sustentáveis ou neutros.

4.43.2. Um dos principais requisitos de sustentabilidade é a priorização de práticas que reduzam o consumo de recursos naturais. A empresa contratada deverá utilizar, sempre que possível, soluções digitais e paperless (sem papel), evitando impressões desnecessárias, promovendo a tramitação eletrônica de documentos e incentivando a adoção de assinaturas digitais e meios eletrônicos de comunicação.

4.43.3. Além disso, as atividades deverão ser planejadas de forma a reduzir deslocamentos e emissões de carbono, priorizando o trabalho remoto ou híbrido sempre que possível, desde que não prejudique a qualidade e a eficiência da execução dos serviços. Reuniões e acompanhamentos poderão ser realizados por meio de videoconferências, plataformas colaborativas e ferramentas digitais que já fazem parte do ambiente de trabalho da DITEC/INTO.

4.43.4. Outro ponto fundamental será o uso de tecnologias com menor impacto ambiental, priorizando soluções com maior eficiência energética, hospedagens em nuvem que utilizem datacenters sustentáveis e softwares que promovam economia de processamento e armazenamento. Caso haja a necessidade de fornecimento ou descarte de equipamentos, deverão ser observadas as normas de descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos, conforme a legislação vigente.

4.43.5. A empresa também deverá demonstrar o compromisso com práticas de responsabilidade socioambiental, podendo apresentar certificações ou políticas internas voltadas para sustentabilidade, como programas de economia de energia, reciclagem, inclusão social, neutralização de carbono ou ações de educação ambiental junto a seus colaboradores.

4.43.6. O INTO busca assegurar que a transformação digital da instituição ocorra de forma consciente, ética e responsável, promovendo não apenas inovação e eficiência, mas também contribuindo ativamente para a preservação do meio ambiente e o bem-estar das futuras gerações.

Indicação de marcas ou modelos

4.44. Na presente contratação não se aplica a indicação de marcas, características ou modelos.

Da exigência de carta de solidariedade

4.45. Não será exigido carta de solidariedade uma vez que o objeto da contratação é exclusivamente contratação de serviços especializados, não se aplicando nesse caso.

Subcontratação

4.46. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da exigência de amostra

4.47. Com o objetivo de garantir que a solução de software apresentada para apoiar a gestão de governança de TI, a gestão de riscos, a segurança da informação, a qualidade dos serviços e o controle dos contratos de TIC seja tecnicamente compatível com os requisitos estabelecidos nesta contratação, a empresa vencedora na etapa de lances será submetida à realização de uma Prova de Conceito (POC). Essa etapa tem como finalidade comprovar o atendimento integral às exigências técnicas e funcionais descritas no ANEXO X - Roteiro da Prova de Conceito do Estudo Técnico Preliminar.

4.48. A Prova de Conceito poderá ser realizada após a fase de aceitação da proposta de preços e da habilitação técnica, mas antes da homologação do processo licitatório, garantindo à Administração a segurança de que a solução ofertada é plenamente aderente às necessidades do INTO.

4.49. O processo de verificação será iniciado com a apresentação, por parte da empresa vencedora, de documentação preliminar digital, contendo manuais, guias, certificados e demais materiais técnicos homologados pelo fabricante, acompanhados de uma tabela de correlação entre cada requisito do ANEXO X e o trecho específico da documentação que comprova o atendimento da funcionalidade ou característica exigida.

4.50. O prazo para entrega dessa documentação será de até 1 (um) dia útil após a solicitação formal do Pregoeiro, que deverá ser feita em até 3 (três) dias úteis após o encerramento da etapa de lances. A equipe técnica do INTO terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para avaliar o material apresentado. Caso a documentação não seja suficiente para atestar o atendimento integral aos requisitos exigidos, a empresa será convocada a realizar a Prova de Conceito propriamente dita, no prazo de até 3 (três) dias úteis após a notificação.

4.51. Para a execução da POC, o Pregoeiro encaminhará um roteiro técnico detalhado, com a lista de atividades que deverão ser demonstradas durante a apresentação. A empresa terá até 5 (cinco) dias úteis para preparar o ambiente e garantir que as funcionalidades possam ser apresentadas conforme previsto.

4.52. A Prova de Conceito será realizada ao vivo, por meio de videoconferência em plataforma digital disponibilizada pelo INTO, exclusivamente em horário comercial (09h às 12h e 14h às 17h). Não serão aceitas gravações ou vídeos pré-editados. Toda a apresentação deverá ser feita com demonstrações práticas das ferramentas ofertadas, permitindo interação com a equipe técnica do Instituto, que poderá solicitar testes adicionais e esclarecimentos durante a sessão.

4.53. Cada empresa convocada deverá indicar dois representantes oficiais, informando previamente nome completo, CPF e dados de contato, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência da data marcada para a demonstração. A sessão será gravada e, posteriormente, disponibilizada a todas as licitantes credenciadas, garantindo total transparência ao processo.

4.54. Ao término da POC, a equipe técnica do INTO elaborará relatório de avaliação, registrando, com base no roteiro e nos critérios técnicos, se a solução apresentada atendeu ou não aos requisitos obrigatórios.

4.55. Dúvidas e esclarecimentos durante a realização da Prova de Conceito deverão ser encaminhados por escrito, exclusivamente pelo representante da empresa, ao canal oficial da equipe técnica do INTO. Não será permitida qualquer manifestação verbal, interrupção ou intervenção por parte das demais licitantes durante a sessão.

4.56. O resultado da Prova de Conceito será divulgado em até 2 (dois) dias úteis após a sua realização, com as seguintes classificações possíveis:

4.56.1. CLASSIFICADA: quando a solução demonstrar conformidade com todos os requisitos exigidos pela equipe técnica;

4.56.2. DESCLASSIFICADA: quando for verificado o não atendimento integral às exigências técnicas estabelecidas.

4.57. A Prova de Conceito terá caráter eliminatório, sendo condição indispensável para a habilitação da licitante. Somente será considerada habilitada a empresa que atender integralmente (100%) aos requisitos obrigatórios estabelecidos no roteiro técnico da POC.

4.58. Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja desclassificada por não atender às exigências, será convocada a próxima colocada, por ordem de classificação, para realização da mesma etapa.

4.59. O não envio da documentação no prazo, a recusa ou ausência na execução da POC, bem como o não cumprimento de qualquer requisito técnico obrigatório, será considerado como inaptilidão para a assinatura do contrato, implicando desclassificação da empresa.

4.60. Todos os custos relacionados à participação na Prova de Conceito, como mão de obra, infraestrutura, deslocamento, seguros, licenças temporárias, entre outros, serão de responsabilidade exclusiva da empresa licitante, não cabendo ao INTO qualquer ônus decorrente dessa etapa.

Garantia da contratação

4.61. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor anual da contratação

4.62. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.62.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.62.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

4.62.4. 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, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.62.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.63. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.64. 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 competente.

4.65. 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.

4.66. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.66.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.67. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.67.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.67.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.67.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.68. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.69. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.70. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado 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.

4.71. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.72. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.72.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.72.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.73. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.73.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.73.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.74. A 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.

4.75. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.76. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.77. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Margem de Preferência

4.78. O objeto da contratação não enquadra-se na margem de preferência conforme resolução SEGES/CICS-MGI nº 4, de 18 de outubro de 2024.

4.79. Não se aplica nesta contratação a Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006, conforme inciso I, do Art 48 da própria lei.

4.80. Não haverá aplicação do Decreto 7.174 de 12 de maio de 2010.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.81. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.81.1. Trata-se da contratação de um serviço de apoio técnico especializado, com foco em promover o fortalecimento da governança e da gestão de Tecnologia da Informação no âmbito do Instituto. O objetivo é elevar o nível de maturidade institucional da área de TIC, alinhando suas práticas aos princípios da boa governança pública e às diretrizes estratégicas da instituição.

4.81.2. Este serviço permitirá ao INTO contar com o suporte de profissionais altamente capacitados, além da implantação de uma solução tecnológica integrada que otimize a gestão da governança de TIC.

4.81.3. A proposta visa apoiar a execução das atividades relacionadas ao Planejamento Estratégico Institucional, ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), bem como às ações contínuas de gestão de projetos, automação de processos organizacionais e incorporação de tecnologias inovadoras, como inteligência artificial e chatbots, sempre respeitando o contexto sensível de um ambiente hospitalar de alta complexidade.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 10 dias da da emissão da ordem de serviço, sendo o item 2 a sua execução por demanda..

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.2. Apoio técnico especializado à gestão estratégica de TIC

6.2.1. A contratada deverá prestar serviços contínuos de apoio técnico especializado voltados à gestão estratégica de TIC do INTO. As atividades incluem a elaboração, revisão, consolidação e monitoramento de instrumentos estratégicos, tais como o Plano Estratégico de TIC (PETIC), o Plano Diretor de TIC (PDTIC), portfólios de iniciativas e planos de ação, todos alinhados às diretrizes institucionais do INTO e aos referenciais de governança pública, como os estabelecidos pelo TCU, SEGES/ME e outros órgãos reguladores.

6.2.2. A execução do serviço do Item 1 deverá ser realizada de forma presencial, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 08:00h às 17:00h, com entregas mensais que deverão ser validadas pela equipe técnica do INTO. Eventualmente e/ou sazonalmente, a critério do contratante, este serviço poderá ser executado, parcialmente ou integralmente, de forma remota ou híbrida.

6.2.3. A execução do serviço do Item 2, deverá ser realizada de forma remota, com entregas mensais que deverão ser validadas pela equipe técnica do INTO. A escala e horário de execução deste serviço serão de responsabilidade da contratada.

6.3. Apoio técnico à gestão de projetos de TIC

6.3.1. A contratada será responsável por apoiar tecnicamente a implantação, acompanhamento e controle de projetos de TIC no INTO, empregando práticas reconhecidas de gerenciamento de projetos, tanto tradicionais (como PMBOK) quanto ágeis (Scrum, SAFe). Entre as entregas esperadas estão a construção e acompanhamento de cronogramas, análise e mitigação de riscos, elaboração de relatórios de progresso e apoio à gestão do portfólio de projetos de TIC da instituição.

6.3.2. O apoio deverá ser prestado de forma contínua, com interações regulares com as equipes internas, garantindo o alinhamento das iniciativas com os objetivos estratégicos do INTO.

6.3.3. Nos termos da **Portaria SGD/ME nº 1.070/2023**, que estabelece diretrizes para a contratação de serviços de TIC na Administração Pública Federal, a adoção da **métrica de preço fixo mensal** é recomendada para **serviços continuados com escopo bem definido, entregas regulares e que demandam dedicação constante de profissionais especializados**, sem dedicação exclusiva, como nos casos de apoio à gestão estratégica e à gestão de projetos de TIC.

6.3.4. Para os **serviços descritos nos Itens 1 e 2 deste Termo de Referência**, a forma de execução pressupõe o fornecimento de **serviços técnicos especializados de natureza contínua**, sem dedicação de mão de obra exclusiva, com acompanhamento direto, planejamento e suporte à tomada de decisão da alta gestão de TIC do INTO, bem como ao gerenciamento e execução de projetos estratégicos da instituição.

6.3.5. A métrica de **preço fixo mensal** será utilizada para remunerar **a totalidade dos serviços prestados no período**, considerando os produtos e atividades previstos contratualmente, a disponibilidade técnica dos profissionais, a participação em reuniões, a entrega de documentos, relatórios e artefatos, e o cumprimento das obrigações estabelecidas. Essa abordagem segue a orientação da **Seção III da Portaria 1.070/2023**, que permite a adoção de preço fixo mensal sempre que a demanda for previsível, recorrente e mensurada por meio da **verificação de entregas de valor agregado**.

6.3.6. Dessa forma, a contratada será remunerada com base em um valor mensal fixo, desde que comprove, a cada período de medição, a realização das entregas pactuadas. A comprovação será feita mediante apresentação de **relatório técnico mensal de atividades**, contendo a descrição dos serviços executados, os produtos gerados (como atualizações do PETIC, PDTIC, relatórios de status de projetos, cronogramas, matrizes de risco, atas de reuniões, entre outros), bem como evidências das ações realizadas e da disponibilidade dos profissionais vinculados à execução do contrato.

6.3.7. A aceitação dos serviços e a autorização para faturamento serão condicionadas à **validação técnica dos relatórios e entregas pela equipe de fiscalização do INTO**, que deverá atestar o cumprimento dos requisitos de qualidade, aderência ao cronograma e valor agregado das atividades executadas. O pagamento será efetuado mensalmente após a aceitação formal dos serviços, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023.

6.3.8. A execução do serviço do Item 1 deverá ser realizada de forma presencial, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 08:00h às 17:00h, com entregas mensais que deverão ser validadas pela equipe técnica do INTO. Eventualmente e/ou sazonalmente, a critério do contratante, este serviço poderá ser executado, parcialmente ou integralmente, de forma remota ou híbrida.

6.3.9. A execução do serviço do Item 2, deverá ser realizada de forma remota, com entregas mensais que deverão ser validadas pela equipe técnica do INTO. A escala e horário de execução deste serviço serão de responsabilidade da contratada.

6.4. Automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot

6.4.1. A contratada deverá realizar o mapeamento, modelagem, análise e reengenharia de processos organizacionais do INTO com foco na automação, utilizando recursos de Inteligência Artificial (IA), machine learning e algoritmos inteligentes. As soluções devem contemplar a integração com os sistemas legados, bases de dados institucionais e plataformas de workflow já utilizadas pelo Instituto.

6.4.2. Cada automação deverá ser formalmente demandada por meio de Ordem de Serviço (OS), contendo o escopo, prazos e resultados esperados, sendo que a entrega final será validada por meio da homologação do processo automatizado em ambiente de produção.

6.4.3. A métrica “Por Processo Automatizado (PA)” refere-se à entrega completa e funcional da automação de um processo organizacional do INTO, considerando todas as suas etapas — desde o levantamento inicial até a homologação em ambiente de produção. Cada PA será considerado como uma unidade de medição para fins de acompanhamento e pagamento contratual.

6.4.5. Entende-se por Processo Automatizado (PA) toda cadeia de atividades organizacionais que tenha sido transformada digitalmente por meio do uso de tecnologias como Inteligência Artificial (IA), machine learning, automação robótica de processos (RPA) ou algoritmos inteligentes, cobrindo todas as etapas necessárias para a execução do processo de ponta a ponta. Isso implica dizer que a automação deve contemplar desde a entrada de dados até a geração dos resultados esperados, sem a necessidade de intervenção manual nas etapas intermediárias.

6.4.6. Para que um processo seja considerado como um PA válido, é necessário que atenda cumulativamente a uma série de requisitos. Entre eles, destacam-se o mapeamento completo do processo atual (AS IS), a modelagem do processo proposto (TO BE), o desenvolvimento e implementação da automação com a aplicação de tecnologias de IA, a integração com sistemas legados ou bases de dados institucionais, bem como a realização de testes funcionais e de desempenho. Além disso, é imprescindível que a automação seja homologada pela área demandante e pela fiscalização do contrato, acompanhada da entrega da documentação técnica e da capacitação das equipes envolvidas.

6.4.7. O escopo mínimo de um PA deve incluir o evento inicial que dispara o processo (como uma solicitação do usuário ou uma rotina automatizada), a captura e o tratamento dos dados, a execução das atividades intermediárias com base em regras de negócio e algoritmos, e a entrega final automatizada, como envio de notificações, geração de relatórios, ou atualizações em sistemas. Todo processo deve contar ainda com mecanismos de monitoramento e registro de logs de execução para garantir rastreabilidade e controle.

6.4.8. A validação dos PAs será realizada mensalmente com base nas Ordens de Serviço (OS) emitidas e nos relatórios técnicos entregues. A aceitação será formalizada pela equipe de TIC do INTO e pela fiscalização contratual. Importante destacar que não serão considerados como PA os scripts simples, as integrações parciais que não representem o fluxo completo do processo, nem protótipos ou provas de conceito que não tenham sido homologados em ambiente de produção.

6.4.9. Este serviço compreende também o desenvolvimento, parametrização, testes, implantação e manutenção de chatbots voltados ao atendimento do público interno e externo, com integração a múltiplos canais institucionais, como site, portal do paciente, e-mail, WhatsApp e aplicativos móveis.

6.4.10. A contratada será responsável pela definição das jornadas dos usuários, roteiros conversacionais (scripts), fluxos de interação e treinamento das equipes para uso e manutenção dos bots. Cada solução deverá estar disponível em ambiente SaaS, com garantia de escalabilidade, segurança e usabilidade.

6.4.11. A medição se dará com base na quantidade de chatbots ativos e no número de usuários atendidos, conforme relatórios de utilização validados pelo INTO.

6.4.12. A métrica de medição para os serviços de desenvolvimento, implantação e manutenção de chatbots no âmbito do INTO será composta por dois elementos complementares: licença por chatbot ativo e número de usuários atendidos, com aferição mensal por meio de relatórios gerados pela própria plataforma utilizada.

6.4.13. O primeiro componente da métrica, “licença por chatbot ativo”, refere-se à cobrança pela disponibilidade e operação contínua de cada chatbot em ambiente de produção. Para fins de medição, será considerado ativo o chatbot que estiver plenamente implantado, funcional e acessível ao público interno ou externo, independentemente do volume de interações registradas no período. Cada chatbot ativo deverá estar vinculado a um canal específico (como site institucional, portal do paciente, WhatsApp, e-mail ou aplicativo) e devidamente integrado aos sistemas e fluxos automatizados propostos no escopo da demanda.

6.4.14. Já o segundo componente, “número de usuários atendidos”, diz respeito à quantidade de interações únicas realizadas por usuários com os chatbots implantados, medida mensalmente. Essa métrica permitirá avaliar o grau de utilização e o alcance das soluções implantadas, sendo contabilizado cada usuário distinto que tenha iniciado uma sessão de atendimento no período, conforme identificadores próprios da plataforma contratada.

6.4.15. A medição será baseada em relatórios técnicos consolidados, extraídos diretamente da plataforma de chatbot, devendo conter dados como: número total de interações, usuários únicos, canais utilizados, assuntos mais recorrentes, taxa de resolução e feedbacks coletados.

6.4.16. Ambas as métricas serão utilizadas de forma complementar para compor o modelo de faturamento e acompanhamento da prestação dos serviços. Os relatórios de medição deverão ser apresentados mensalmente pela contratada e validados pela equipe técnica responsável no INTO, conforme previsto na gestão contratual.

Local da prestação dos serviços

6.5. Os serviços serão prestados nas dependências do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO, localizado na Avenida Brasil nº 500 - Bairro Caju - Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20940-070.

6.6. Os serviços serão prestados no horário de 08:00h às 17:00h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados:

Rotinas a serem cumpridas

6.7. As atividades estão descritas no ANEXO II - Equipe Técnica e Catálogo de Atividades.

Materiais a serem disponibilizados

6.8. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas, licenças e utensílios necessários aos seus colaboradores.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.9. A demanda do órgão tem como base as características descritas no Estudo Técnico Preliminar e seus respectivos anexos.

Formas de transferência de conhecimento

6.10. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.10.1. A empresa contratada deverá assegurar que o conhecimento técnico relacionado às soluções desenvolvidas, implantadas ou fornecidas no âmbito contratual seja devidamente transferido à equipe do INTO ou a representantes formalmente indicados pela instituição. Esse processo deve ser planejado e executado com o objetivo de minimizar riscos de descontinuidade dos serviços e evitar dependência exclusiva da contratada para a operação.

6.10.2. A transferência de conhecimento deverá ser promovida de forma contínua ao longo de toda a vigência contratual, sendo obrigatoriamente realizada sem quaisquer custos adicionais. A contratada deverá organizar eventos específicos para essa finalidade, como treinamentos técnicos, workshops, sessões práticas ou reuniões de capacitação, priorizando a participação das equipes técnicas e gerenciais da Divisão de Tecnologia da Informação (DITEC/INTO).

6.10.3. Todo o conteúdo transmitido deverá ser acompanhado de documentação técnica clara, atualizada e estruturada, como manuais de uso, guias de parametrização, fluxos operacionais, instruções de trabalho e bases de conhecimento, a fim de garantir a autonomia da equipe do INTO na continuidade das atividades.

6.10.4. É essencial que, sempre que houver alterações em processos, procedimentos, rotinas, normas ou quaisquer artefatos que impactem na rotina de trabalho, a contratada elabore e entregue novas versões documentais correspondentes. Dessa forma, será assegurada a evolução contínua da base de conhecimento da equipe do INTO.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.11. Os procedimentos de transição e finalização do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, constituem-se das etapas descritas abaixo.

6.12. A transição contratual deverá ser orientada por um Plano de Transição Contratual, sob a responsabilidade da CONTRATADA, que deverá ser apresentado à CONTRATANTE, 03 (três) meses antes da finalização do contrato sem ônus adicional, para que os serviços sejam repassados, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, à CONTRATANTE ou empresa designada com vistas a garantir a disponibilidade e evitar a sua interrupção, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica. A CONTRATADA deverá prestar à CONTRATANTE toda a assistência necessária à continuidade dos serviços prestados.

6.13. A proposta do Plano de Transição Contratual será validada pela CONTRATANTE e qualquer alteração será comunicada à CONTRATADA.

6.14. No Plano de Transição Contratual deverão constar todas as atividades para a transferência de conhecimento e estas deverão encerrar-se até 15 (quinze) dias antes do término do contrato, sendo mantida a execução do contrato até o final de sua vigência.

6.15. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar, no que couber:

6.15.1. A existência de eventuais pendências ao encerramento do contrato;

6.15.2. A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração, quando houver;

6.15.3. A entrega de versões finais dos produtos e da documentação, quando houver;

6.15.4. A devolução de recursos, quando houver;

6.15.5. A revogação de perfis de acesso;

6.15.6. A eliminação de acessos aos sistemas da contratante;

6.15.7. A eliminação de caixas postais; e

6.15.8. Outras que se apliquem.

6.16. A falta de elaboração do Plano de Transição, a retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas constantes neste Termo de Referência.

6.17. A CONTRATANTE reserva-se o direito de extinguir ou reduzir o período estabelecido para a transição contratual.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.18. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo III do Estudo Técnico Preliminar, obedecendo as orientações estabelecidas no mesmo.

Mecanismos formais de comunicação

6.19. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.20. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.21. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se em anexo ao Estudo Técnico Preliminar.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

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

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante a vigência contratual.

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

Reunião Inicial

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

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

7.13. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

- 7.14. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
- 7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

- 7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

- 7.21. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.21.1.. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174 /2024;

7.21.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará as avaliações e índices dispostos nesta seção.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA CONTRATANTE		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a qualidade dos serviços entregues	
Meta a cumprir	I01 <= 85	A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado
Instrumento de medição	Mensal, até o 3º (terceiro) dia corrido do mês subsequente	
Forma de acompanhamento	Por meio da solução de software disponibilizada, para registro próprio da satisfação e das comunicações formais	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Onde: <u>I01 = STNA</u> TRFA Muito satisfeito (90-100) Satisfeito (70-80) Regular (50-60) Insatisfeito (30-40) Muito Insatisfeito (00-10-20) I01 = Qualidade dos serviços entregues STNA = Somatória Total das Notas Avaliadas TRFA = Total de Requisições Fechadas Avaliadas	

Observações	Forma: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como tipologia, formato e padronização. Compleitude: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos. Consistência: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo. Qualidade: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos		
Início de Vigência	A partir da Emissão da OS		
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador I01: I01 $\geq$ 85% -Pagamento integral da fatura mensal; 85% $\leq$ I01 < 85% -Glosa de 1,0 % sobre o VFM; 75% $\leq$ I01 < 80% -Glosa de 1,5 % sobre o VFM; 70% $\leq$ I01 < 75% -Glosa de 2,0 % sobre o VFM; 65% $\leq$ I01 < 70%- Glosa de 2,5% sobre o VFM; I02 inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 3% sobre o VFM e multa de 1% sobre o valor do Contrato		
AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO DAS REQUISIÇÕES			
Tópico	Descrição		
Finalidade	Medir o tempo de atendimento das requisições		
Meta a cumprir	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="432 1581 587 1664">I02 $\leq$ 90%</td><td data-bbox="587 1581 1441 1664">A meta definida visa garantir a qualidade de entregas no prazo estipulado.</td></tr> </table>	I02 $\leq$ 90%	A meta definida visa garantir a qualidade de entregas no prazo estipulado.
I02 $\leq$ 90%	A meta definida visa garantir a qualidade de entregas no prazo estipulado.		
Forma de acompanhamento	Serão consideradas somente as requisições com status “fechada”. Apuração realizada por meio da solução de software disponibilizada.		
Periodicidade	Mensal		
	Onde:		

Mecanismo de Cálculo (métrica)	<u>I02 = TRFP X 100%</u> TRRM	
	I02= Indicador de Requisições Atendidas no Prazo. TRFP = Total de requisições fechadas no prazo. TRRM = Total de requisições registradas no mês.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador I02: I02 ≥ 90% -Pagamento integral da fatura mensal; 85% ≤ I02 < 90% -Glosa de 0,50 % sobre o VFM; 80% ≤ I02 < 85% -Glosa de 1,0 % sobre o VFM; 75% ≤ I02 < 80% -Glosa de 1,5 % sobre o VFM; 70% ≤ I02 < 75%- Glosa de 2,0% sobre o VFM; 65% ≤ I02< 70%- Glosa de 2,5% sobre o VFM; I02 inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 3% sobre o VFM e multa de 1% sobre o valor do Contrato.	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS	
AVALIAÇÃO DO TEMPO MÉDIO PARA CAPTURA NOVAS DEMANDAS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo médio para capturar novas demandas	
Meta a cumprir	I03: ≤ 10 dias úteis	A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado
Forma de acompanhamento	Por meio da solução de software disponibilizada, para registro próprio das demandas	
Periodicidade	Mensal, até o 3º (terceiro) dia corrido do mês subsequente	
	Onde: <u>I03 = STAP</u>	

Mecanismo de Cálculo (métrica)	TRAP I03 = tempo médio para capturar novas demandas STAP = Somatória Total da captura de novas demandas TRAP = Total de captura de novas demandas	
Critérios de Avaliação	Forma: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como captura de demandas. Compleitude: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos. Consistência: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo. Qualidade: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador I03: I03 ≤ 10 dias úteis -Pagamento integral da fatura mensal; ≥10 dias úteis I03 ≤ 12 dias úteis - Glosa de 1,0 % sobre o VFM; ≥13 dias úteis I03 ≤ 15 dias úteis - Glosa de 2,0 % sobre o VFM; ≥16 dias úteis - Glosa de 2,5% sobre o VFM; I03 superior a 17 dias úteis - Será aplicada Glosa de 3% sobre o VFM e multa de 1% sobre o valor do Contrato	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS	
CONFORMIDADE COM AS MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA DE TI		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir conformidade com as melhores práticas de Governança de TI (COBIT, ITIL, ISO 38500, SAFE)	
Meta a cumprir	I04: ≤ 85%	De conformidade com as melhores práticas de Governança de TI (COBIT, ITIL, ISO 38500, SAFE) - A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado
Forma de acompanhamento	Por meio de documentação das melhores práticas de governança de TI	

Periodicidade	Mensal, até o 3º (terceiro) dia corrido do mês subsequente	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Onde: Índice de Conformidade (IC)=(Nº total de práticas aplicáveis /Nº de práticas atendidas) ×100	
Critérios de Avaliação	Forma: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos dos projetos em conformidade com as melhores práticas de Governança de TI Compleitude: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos. Consistência: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo. Qualidade: Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Para valores do indicador I04: I04 ≥ 85% -Pagamento integral da fatura mensal; 85% ≤ I05 < 85% -Glosa de 1,0 % sobre o VFM; 75% ≤ I05 < 80% -Glosa de 1,5 % sobre o VFM; 70% ≤ I05 < 75% -Glosa de 2,0 % sobre o VFM; 65% ≤ I05< 70%- Glosa de 2,5% sobre o VFM; I04 inferior a 65% - Será aplicada Glosa de 3% sobre o VFM e multa de 1% sobre o valor do Contrato	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS	
ÍNDICE DE CONFORMIDADE DAS SOLUÇÕES DE AUTOMAÇÃO COM A ARQUITETURA DE REFERÊNCIA		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Avaliar se as soluções de automação de processos organizacionais propostas/implantadas estão aderentes à arquitetura corporativa de TI, boas práticas de desenvolvimento, segurança da informação e uso eficiente de recursos computacionais.	
Meta a cumprir	I05: ≤ 85%	Conformidade nas automações

Forma de acompanhamento	Por meio da validação técnica dos artefatos das soluções entregues (projetos de automação com uso de IA/chatbots), conforme os parâmetros definidos no Plano de Arquitetura e Governança de TI da Contratante.	
Periodicidade	Mensal, até o 3º (terceiro) dia corrido do mês subsequente	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Onde: I05 = (TCA / TSA) × 100 I05 = Índice de Conformidade Arquitetural TCA = Total de Soluções Aderentes TSA = Total de Soluções Avaliadas	
CrITÉrios de Avaliação	Forma: Conformidade com os padrões definidos na arquitetura de TI da organização. Compleitude: Presença de documentação técnica mínima exigida (diagramas, fluxos, scripts, logs, testes). Consistência: Ausência de retrabalho por inconformidade. Qualidade: Compatibilidade com requisitos de segurança, desempenho, escalabilidade e interoperabilidade.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	I05 ≥ 85%: Pagamento integral da fatura mensal 80% ≤ I05 < 85%: Glosa de 1,0% sobre o VFM 75% ≤ I05 < 80%: Glosa de 1,5% sobre o VFM 70% ≤ I05 < 75%: Glosa de 2,0% sobre o VFM 65% ≤ I05 < 70%: Glosa de 2,5% sobre o VFM I05 < 65%: Glosa de 3% sobre o VFM + Multa de 1% sobre o valor do contrato	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DAS SOLUÇÕES BASEADAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E CHATBOTS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Verificar o percentual de tempo em que as soluções de IA e chatbots estiveram disponíveis e operacionais, garantindo continuidade na prestação de serviços digitais automatizados.	
Meta a cumprir	I06: ≤ 98%	Disponibilidade do Chatbot

Forma de acompanhamento	Por meio de relatório técnico mensal gerado automaticamente pelas plataformas ou ferramentas contratadas para monitoramento da disponibilidade.
Periodicidade	Mensal, até o 3º (terceiro) dia corrido do mês subsequente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Onde: $I06 = (TDA / TTM) \times 100$ I06 = Índice de Disponibilidade das Soluções de IA TDA = Tempo Disponível no Mês (em horas) TTM = Tempo Total do Mês (em horas)
Critérios de Avaliação	Disponibilidade 24x7 das soluções em ambiente produtivo. Tempo de indisponibilidade planejada (janela de manutenção) será desconsiderado mediante prévia comunicação e aprovação. Serão considerados como falhas de disponibilidade: travamentos, respostas incorretas, falhas de integração e quedas do chatbot ou IA.
Início de Vigência	A partir da Emissão da OS
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	$I06 \geq 98\%$: Pagamento integral da fatura mensal $95\% \leq I06 < 98\%$: Glosa de 1,0% sobre o VFM $92\% \leq I06 < 95\%$: Glosa de 1,5% sobre o VFM $90\% \leq I06 < 92\%$: Glosa de 2,0% sobre o VFM $85\% \leq I06 < 90\%$: Glosa de 2,5% sobre o VFM $I06 < 85\%$: Glosa de 3% sobre o VFM + Multa de 1% sobre o valor do contrato

8.2. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS. Ainda, conforme art. 119 da lei 14.133, de 2021, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

8.3. Só haverá o RECEBIMENTO DEFINITIVO (HOMOLOGAÇÃO), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se à CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa, situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a CONTRATADA será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará o RECEBIMENTO DEFINITIVO do objeto contratado em sua integralidade, sem quaisquer ressalvas ou necessidades de ajustes.

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

- 8.5.1. não produziu os resultados acordados,
- 8.5.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.5.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.6. A utilização das avaliações e índices não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 8.7. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

Critérios de Medição e Pagamento			
Serviço/Componente	Critério de Medição	Indicador de Desempenho (SLA)	Forma de Pagamento
Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TIC	Quantidade de meses executados com entrega de relatórios, planos, indicadores e atas de acompanhamento validadas pela fiscalização	Cumprimento de 100% das entregas mensais previstas no Plano de Trabalho; presença mínima em 90% das reuniões de acompanhamento	Valor mensal fixo por período executado
Automação de processos organizacionais com uso de IA e chatbot	Quantidade de automações homologadas e aceitas pela DITEC, conforme critérios de aceite	Taxa mínima de 95% de automações homologadas sem retrabalho; tempo médio de implantação dentro do cronograma aprovado	Valor proporcional ao número de automações entregues e aceitas

- 8.8. Caso os indicadores mínimos não sejam alcançados, aplicar-se-ão glosas proporcionais ao descumprimento, nos termos do Acordo de Níveis de Serviço (ANS).
- 8.9. O pagamento somente será autorizado após a validação formal do Gestor e Fiscal Técnico do contrato, atestando a conformidade das entregas.

Recebimento

- 8.10. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 8.11. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.12. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.13. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 8.14. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.15. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal da prestação do serviço para o item 1 e a quantidade de automações entregues no mês para o item 2.
- 8.16. Ao final de cada período/evento de faturamento:
- 8.16.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- 8.17. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 8.18. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.19. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

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

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

8.23. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.23.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

8.24. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.27. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.27.1. Avaliação da qualidade dos serviços inerentes ao item 1;

8.27.2. Avaliação da qualidade e quantidade de automações entregues inerentes ao item 2;

Liquidação

8.28. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.29. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.30. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.31. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.32. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.33. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.33.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.33.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.34. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.35. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.36. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.37. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.38. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.39. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI - Índice de Custo de Tecnologia da Informação de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

8.41.1. O item 1 será pago mensalmente, o item 2 será pago mensalmente de acordo com o número de automações implantadas no período.

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

8.42.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.43. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

- 8.44. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data estabelecida em contrato.
- 8.45. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 8.46. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 8.51. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 8.47. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 8.48. 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.
- 8.49. 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.
- 8.50. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

- 8.51. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.
- 8.51.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.51.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 8.51.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
- 8.51.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
- 8.52. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
		Advertência.

1	Dar causa à inexecução parcial do contrato.	Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 2% sobre o valor total do Contrato.
2	Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	A Contratada poderá ser impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
3	Dar causa à inexecução total do contrato.	A Contratada será impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
4	Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.	A Contratada poderá ser impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
5	Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.	A Contratada poderá ser impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
6	Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.	A Contratada será impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
7	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.	A Contratada será impedida de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
8	Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
9	Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
10	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
11	Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

12	Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 3% do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. 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.

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

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

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

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

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

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

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

9.10. 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.

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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

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

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

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por lote.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

10.2.1. A execução dos serviços ocorrerá mediante ordens de serviço emitidas pela Administração, observados os critérios técnicos, os níveis de serviço e os valores unitários contratados.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da

União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

10.22. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.23. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.24. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo de 2% do valor total estimado da contratação.

10.25. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

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

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

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

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

Qualificação Técnica

10.30. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.30.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.31. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional respectiva, em plena validade;

10.31.1. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

Qualificação Técnico

10.32. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.32.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.32.1.1. Comprovação de experiência nos processos ITIL V3 e/ou V4, já contemplados em ferramenta, os quais, demonstre, que estão fundamentados nas melhores práticas de governança de TIC.

10.32.1.2. Comprovação de prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, compreendendo apoio às atividades de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos processos ITIL.

10.32.1.3. Comprovação de fornecimento, implantação, operação, suporte e evolução, da solução de governança de TIC.

10.32.1.4. Comprovação de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, ITIL V3 e/ou V4, COBIT 5.0, escritório de gestão de projetos, apoio no desenvolvimento do PDTI/PETI, análise de riscos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI.

10.32.1.5. Comprovação de experiência na prestação de serviços de Governança de TI, incluindo:

- Análise de cenário e proposição de melhorias;
- Apoio na elaboração de artefatos para contratações de TIC;
- Implantação e institucionalização de processos de governança e gestão de TI, incluindo ITIL, COBIT, ISO 27001, ISO 20000;
- Elaboração de relatórios de governança, planos de gerenciamento de riscos e planos de segurança da informação;
- Estruturação e operação de Escritório de Processos de TI e Escritório de Gestão de Projetos, com adoção de metodologias baseadas no PMBOK, PRINCE2 ou equivalente.

10.32.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

10.32.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.32.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.32.6. Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente licitação - contendo descrição adequada, clara e suficiente do(s) serviço(s) executado(s) ou em execução;

10.33. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.34. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

10.41.1. . A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

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

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

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

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

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

10.41.1. ata de fundação;

10.41.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.41.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.41.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.41.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.41.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.41.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: A não divulgação do orçamento tem por objetivo evitar que as propostas/lances gravitem em torno do orçamento fixado pela administração de modo que os proponentes apresentem lances realmente competitivos e de acordo sua efetiva capacidade de honrá-los com lucratividade adequada. Nesse contexto de ponderação de princípios, entende-se estar justificada a ausência temporária da divulgação do orçamento, pois amparada no princípio da busca da melhor proposta pela administração. Deste modo, o processo foi classificado como restrito e obedecerá o previsto no artigo 24, da Lei 14.133/2021.]

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/unidade: 00001/250057;
- II) Fonte de recursos: 1002000000;
- III) Programa de trabalho: 10302511887590033;
- IV) Rubrica: 339040; e
- V) Plano interno: Não se aplica.

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas exceto o custo estimado da contratação, que possui caráter sigiloso até o julgamento das propostas.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Serviço de Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica.	Do 1º dia ao último dia do mês.	100% do valor referente ao mês de prestação do serviço. 24 avos do valor da contratação do item.
Nº de Automações de processos entregues	Do 1º dia ao último dia do mês.	Nº de automações entregues no mês vezes o valor de cada automação estipulada em contrato.

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: INTEGRANTE REQUISITANTE

ANDRE LUIZ SILVA FERREIRA

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 09/03/2026 às 15:08:57.

Despacho: INTEGRANTE TÉCNICO

CARLOS EDUARDO MARQUES CORDEIRO

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 09/03/2026 às 15:16:44.

Despacho: INTEGRANTE ADMINISTRATIVO / AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC

OSNY PEREIRA FILHO

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 09/03/2026 às 15:26:14.

INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATO-ORTOPEDIA

Estudo Técnico Preliminar 202/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 25057.004675/2025-60

2. Descrição da necessidade

Contratação de empresa para prestação de serviços de apoio técnico especializado à gestão e governança de Tecnologia da Informação, com foco em gestão estratégica, gestão de projetos e automação de processos organizacionais com uso de inteligência artificial (IA) e chatbots na área de Tecnologia da Informação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), unidade de saúde vinculada ao Ministério da Saúde, é reconhecido nacionalmente como centro de referência de alta complexidade em ortopedia, traumatologia e reabilitação, com forte atuação em cirurgias eletivas, transplantes osteoarticulares, ensino, pesquisa e inovação tecnológica em saúde.

A missão do INTO é prestar assistência especializada e humanizada à população brasileira, por meio de práticas clínicas, cirúrgicas e gerenciais baseadas na excelência, na equidade e na eficiência.

Nesse contexto, a Tecnologia da Informação (TI) exerce papel cada vez mais estratégico para a viabilização dos objetivos institucionais, não apenas como área de suporte técnico-operacional, mas como elemento central na transformação digital da gestão pública da saúde. A DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação tem assumido atribuições crescentes na coordenação de projetos estruturantes, na integração de sistemas, no uso de dados clínicos e administrativos para tomada de decisão, e na digitalização de processos críticos que impactam diretamente o atendimento aos pacientes e a performance hospitalar.

A complexidade crescente do ecossistema de TIC do INTO, que abrange desde prontuários eletrônicos, sistemas corporativos e plataformas de telemedicina até a gestão de infraestrutura crítica e integração com redes do Ministério da Saúde, exige o fortalecimento das práticas de governança, planejamento estratégico e automação de processos.

Diante desse cenário, foi identificada a necessidade de contratar serviços especializados de apoio técnico à gestão estratégica, à condução de projetos de TIC, à automação de processos organizacionais e à implantação de chatbots inteligentes, com foco na melhoria da eficiência, da rastreabilidade e da experiência do usuário.

A contratação pretende resolver os seguintes desafios concretos, como a ausência de uma estrutura permanente e qualificada para elaborar e monitorar instrumentos de governança como o PDTIC, PETIC e portfólios de TIC, fundamentais para garantir alinhamento entre tecnologia, gestão hospitalar e políticas públicas de saúde.

A necessidade de organizar, priorizar, executar e acompanhar projetos de TIC com metodologias ágeis e tradicional, garantindo previsibilidade, controle e entrega de valor às áreas assistenciais, administrativas e de gestão;

O volume crescente de atividades operacionais e repetitivas executadas manualmente em processos organizacionais que poderiam ser automatizados com o uso de tecnologias como RPA, algoritmos de IA e mecanismos de integração de sistemas;

As limitações da atual estrutura de atendimento aos usuários internos e externos, que demandam soluções escaláveis, como chatbots, para ampliar a disponibilidade e a agilidade dos serviços, especialmente em processos sensíveis como agendamento, encaminhamentos, informações institucionais e suporte técnico.

A contratação é, portanto, uma resposta institucional à necessidade de modernizar a gestão de TIC, elevar a maturidade da governança digital e proporcionar uma base tecnológica sólida para a evolução dos serviços de saúde prestados pelo INTO à sociedade. Trata-se de um investimento estratégico que visa assegurar maior eficiência na gestão dos recursos públicos, maior eficácia nas entregas de TIC e maior efetividade nos resultados institucionais, com foco na transformação digital do serviço público de saúde.

Motivação/Justificativa

A presente contratação é motivada pela necessidade estratégica de consolidar uma governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) robusta, estruturada e integrada aos objetivos institucionais do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO).

Atuando como hospital público federal de alta complexidade, referência nacional nas áreas de ortopedia, traumatologia, reabilitação, transplante osteoarticular e atenção ambulatorial especializada, o INTO é responsável por realizar milhares de atendimentos por ano, oferecendo serviços que impactam diretamente a saúde e o bem-estar da população brasileira.

Neste cenário desafiador e de alta demanda, a TI do INTO tem se tornado um componente essencial para garantir a eficiência operacional, a continuidade assistencial e a capacidade de resposta da instituição frente aos seus usuários internos (servidores, gestores, equipes assistenciais) e externos (pacientes, acompanhantes, Ministério da Saúde e parceiros institucionais).

No entanto, o crescimento acelerado das exigências tecnológicas, aliado à complexidade do ambiente hospitalar, expõe a DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação à necessidade urgente de fortalecer sua capacidade de planejamento, gestão e inovação.

A contratação de serviços especializados visa justamente responder a esse contexto de transformação, apoiando o INTO na consolidação de uma governança de TIC madura, orientada por boas práticas internacionais, como ITIL, COBIT, ISO/IEC 38500 e SAFe, e alinhada às diretrizes da Estratégia de Governo Digital, da Estratégia de Saúde Digital do SUS e ao seu próprio Plano Diretor de TIC (PDTIC).

Importa destacar que a presente contratação observa o princípio da economicidade, previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, ao buscar a otimização dos recursos públicos e a maximização do valor entregue à sociedade. A adoção de serviços técnicos especializados de governança, automação e gestão estratégica permitirá ganhos de escala, redução de retrabalho, mitigação de riscos operacionais e melhor aproveitamento dos investimentos já realizados em TIC, garantindo que cada recurso despendido retorne em maior eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, a contratação não se limita à execução de atividades pontuais, mas se configura como uma estratégia institucional de transformação digital, orientada por valor público, eficiência administrativa e sustentabilidade financeira, em conformidade com os princípios constitucionais da Administração Pública e com as diretrizes legais aplicáveis.

Entre as motivações específicas da contratação, destacam-se a necessidade de apoio técnico contínuo e qualificado na elaboração, revisão e acompanhamento dos instrumentos de governança e planejamento estratégico de TIC, tais como o PETIC, PDTIC, portfólios e planos de ação, fundamentais para garantir coerência entre as iniciativas tecnológicas e os macros objetivos do Instituto.

Assim como a urgência em estruturar e profissionalizar a gestão dos projetos de TIC, considerando a crescente quantidade e complexidade de demandas internas, com uso de metodologias híbridas (ágil e tradicional) para garantir entregas com previsibilidade, controle de riscos e foco em resultados.

A pressão por eficiência e modernização dos processos organizacionais, que impõe à DITEC a missão de identificar, redesenhar e automatizar fluxos de trabalho, com uso de tecnologias como machine learning, inteligência artificial e integração de sistemas, contribuindo para a redução de retrabalhos, erros operacionais e sobrecarga de recursos humanos.

A demanda crescente por ampliação e qualificação dos canais de atendimento digital, com a implantação de chatbots inteligentes multicanais, capazes de fornecer informações, direcionar solicitações e promover maior autonomia aos usuários internos e externos, sobretudo em processos de agendamento, suporte, comunicação institucional e acesso a informações clínicas.

A necessidade de estruturar um modelo sustentável de transferência de conhecimento e desenvolvimento de capacidades internas, evitando a dependência excessiva de fornecedores e promovendo a autonomia técnica da equipe da DITEC;

A importância de garantir conformidade regulatória, sobretudo com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), normas de segurança da informação (como ISO/IEC 27001), portarias do Ministério da Saúde e diretrizes do Governo Federal em matéria de governança e contratação de soluções de TIC.

Dessa forma, a contratação não se limita à execução de serviços pontuais, mas representa uma estratégia institucional de transformação digital, orientada por valor público, pela eficiência administrativa e pela excelência no atendimento à população.

O apoio técnico especializado contribuirá para que o INTO fortaleça sua capacidade de planejar, executar, monitorar e evoluir continuamente seus ativos digitais, de maneira alinhada aos princípios da administração pública, às exigências legais e às expectativas da sociedade.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Divisão de de Tecnologia da Informação - DITEC	André Luiz Silva Ferreira

4. Necessidades de Negócio

O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), órgão de referência nacional vinculado ao Ministério da Saúde, presta serviços de alta complexidade em ortopedia, traumatologia e reabilitação, sendo responsável por milhares de atendimentos especializados, cirurgias eletivas, transplantes osteoarticulares e ações estratégicas em saúde pública. Nesse cenário, a Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC) exerce papel estratégico não apenas no suporte à infraestrutura tecnológica, mas como agente de transformação da gestão institucional.

Apesar dos avanços alcançados, a DITEC enfrenta desafios significativos. Atualmente, mais de 65% dos processos administrativos e técnicos ainda são executados manualmente, o que acarreta baixa rastreabilidade e alta suscetibilidade a erros. O tempo médio de atendimento a usuários internos ultrapassa 48 horas, demonstrando gargalos na capacidade de resposta. Além disso, aproximadamente 40% dos projetos de TIC não possuem gestão estruturada por metodologias formais, comprometendo previsibilidade, controle e entrega de valor. Esses indicadores revelam um cenário em que a falta de automação, a ausência de governança consolidada e a limitada escalabilidade do atendimento digital prejudicam a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados.

A presente contratação busca reverter esse quadro ao atender às seguintes necessidades institucionais:

- Fortalecer a governança e o planejamento estratégico de TIC, com apoio técnico qualificado na elaboração, revisão e acompanhamento de instrumentos como PETIC e PDTIC, assegurando alinhamento entre iniciativas tecnológicas, objetivos institucionais e marcos legais vigentes;
- Profissionalizar a gestão de projetos de TIC, implementando metodologias híbridas (ágeis e tradicionais) para garantir entregas previsíveis, transparentes e orientadas a resultados;
- Automatizar processos organizacionais críticos, reduzindo a dependência de tarefas manuais, elevando a rastreabilidade e ampliando a confiabilidade das informações gerenciais;
- Melhorar o atendimento institucional por meio de chatbots inteligentes multicanais, ampliando a capacidade de resposta em tempo real, reduzindo o tempo de espera dos usuários e modernizando a experiência de interação.

Ao estabelecer um baseline de desempenho (percentual de processos manuais, tempo médio de atendimento e percentual de projetos sem gestão estruturada), este Estudo Técnico Preliminar permite não apenas justificar a contratação, mas também definir parâmetros objetivos de monitoramento e avaliação da efetividade dos serviços prestados.

A crescente digitalização dos processos internos, a expansão das demandas por serviços digitais por parte dos usuários e a necessidade de integração com plataformas nacionais de saúde impõem à DITEC desafios que exigem planejamento estruturado, gestão orientada por dados, automação inteligente e inovação contínua.

A presente contratação visa atender às seguintes necessidades de negócio:

1. Fortalecimento da governança e do planejamento estratégico de TIC (PETIC e PDTIC)

A DITEC necessita de apoio técnico qualificado para elaborar, revisar e acompanhar os instrumentos fundamentais da governança de TIC, em especial o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) e o Plano Diretor de TIC (PDTIC). Esses documentos são essenciais para garantir o alinhamento entre as iniciativas tecnológicas, os objetivos institucionais e os marcos legais vigentes, como a Estratégia de Governo Digital e a Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), conforme RESOLUÇÃO Nº 659, DE 26 DE JULHO DE 2021.

O fortalecimento da governança permitirá à DITEC melhorar o processo de priorização de demandas, gestão do portfólio de TIC, alocação de recursos e monitoramento por indicadores, elevando a maturidade institucional e reduzindo os riscos de decisões reativas ou desalinhadas com as diretrizes estratégicas do INTO.

2. Profissionalização da gestão de projetos de TIC com metodologias ágeis e tradicionais

A multiplicidade de projetos tecnológicos em andamento ou planejados no INTO – que envolvem desde modernização de sistemas corporativos até integração com plataformas de saúde digital, requer uma abordagem profissional e estruturada de gestão de projetos.

É necessário implementar práticas reconhecidas de gerenciamento de escopo, cronograma, riscos, comunicação, entregas e indicadores, utilizando metodologias consagradas como PMBOK, Scrum, SAFe e Kanban, de acordo com a natureza e a complexidade de cada projeto.

O apoio técnico permitirá à DITEC acompanhar com maior precisão os projetos estratégicos, garantir entregas dentro do prazo e do orçamento, e implantar uma cultura de melhoria contínua e de prestação de contas, com relatórios gerenciais, dashboards de desempenho e visibilidade para as áreas clientes.

3. Automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA)

Muitos processos administrativos, técnicos e assistenciais no INTO ainda são executados de forma manual, repetitiva, suscetível a erros ou com baixa rastreabilidade. Há um claro potencial de ganho operacional e de qualidade por meio da identificação, mapeamento e automação desses processos com o uso de tecnologias modernas, como RPA (Robotic Process Automation), algoritmos de machine learning, motores de inferência e integração com sistemas legados.

A automação contribuirá para a padronização de rotinas, agilidade na execução de tarefas, redução de retrabalho e ganho de escala, liberando a força de trabalho para atividades estratégicas. Além disso, permitirá maior confiabilidade das informações processadas e geração de dados analíticos para subsidiar decisões gerenciais.

4. Melhoria do atendimento institucional com implantação e manutenção de chatbots inteligentes

O INTO presta atendimento a uma ampla gama de públicos: pacientes, acompanhantes, profissionais de saúde, servidores, fornecedores, auditores e gestores públicos. Com o crescimento da demanda por canais digitais de comunicação, torna-se necessário ampliar a capacidade de resposta da instituição com soluções automatizadas, como chatbots multicanais.

A implantação de assistentes virtuais permitirá fornecer respostas instantâneas, padronizadas e disponíveis 24x7 para dúvidas frequentes, agendamentos, informações sobre procedimentos, orientações administrativas e suporte técnico, promovendo maior conforto, acessibilidade e modernidade na experiência do usuário. Além disso, a manutenção desses bots, com atualização contínua de fluxos conversacionais, integração a sistemas institucionais e coleta de feedbacks, será essencial para garantir a eficácia e a evolução constante da solução.

5. Necessidades Tecnológicas

Este Estudo Técnico Preliminar tem como objetivo subsidiar a contratação de **serviços técnicos especializados de apoio à governança e à gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), com vistas a fortalecer a capacidade da DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação em planejar, executar, monitorar e aprimorar continuamente a aplicação dos recursos tecnológicos institucionais, alinhando-os de forma estratégica aos objetivos finalísticos e operacionais do Instituto.

Diante do papel central da TIC na transformação digital da saúde pública e na prestação de serviços de alta complexidade à população brasileira, tais serviços especializados tornam-se essenciais para garantir que as práticas de governança de TIC adotadas no INTO estejam em conformidade com as melhores práticas nacionais e internacionais, contribuindo para a otimização dos processos internos, mitigação de riscos operacionais e tecnológicos, e para a elevação da maturidade institucional em gestão de TIC.

Além disso, a contratação é motivada pela necessidade de incorporar capacidades técnicas e estratégicas especializadas que não estão integralmente disponíveis no quadro permanente do Instituto, considerando a crescente complexidade do ecossistema digital em que o INTO está inserido.

Com o apoio técnico especializado, será possível estruturar uma abordagem mais robusta para a gestão de projetos, análise de investimentos, conformidade regulatória, gestão de riscos tecnológicos, automação de processos e modernização dos serviços oferecidos aos usuários internos e externos.

Os serviços a serem contratados abrangerá a prestação de serviços técnicos especializados de apoio à governança e gestão de TIC do INTO, em grau crescente de especialização, garantindo conhecimento atualizado, práticas modernas e capacitação técnica contínua, com foco na execução de atividades estratégicas e operacionais.

Os serviços deverão assegurar a entrega de produtos com qualidade e rastreabilidade, de acordo com padrões previamente definidos e métricas de desempenho estabelecidas, contribuindo diretamente para a melhoria dos processos internos da DITEC e para o fortalecimento da governança digital da instituição, sempre em conformidade com as normas legais e regulatórias aplicáveis à administração pública federal.

A execução dos serviços deverá ser pautada pelas melhores práticas de mercado e pelos principais referenciais em governança e gestão de TIC, incluindo, mas não se limitando a COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), para estruturação dos domínios de governança e gestão, a ISO/IEC 38500, que estabelece princípios e responsabilidades para a governança corporativa de TIC, a PMBOK (Project Management Body of Knowledge), como base metodológica para gestão de projetos, a BPM (Business Process Management), para mapeamento, análise e redesenho de processos organizacionais, bem como Balanced Scorecard (BSC), como modelo de acompanhamento estratégico com indicadores integrados.

A adoção dessas práticas deverá proporcionar melhor visibilidade da performance da TI, maior alinhamento com os objetivos assistenciais e institucionais do INTO, e suporte à inovação contínua e sustentável no ambiente hospitalar e administrativo da instituição.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Requisito de Tecnologia

Para garantir a efetividade da contratação e assegurar que os serviços especializados contribuam diretamente para o fortalecimento da governança e gestão de TIC no INTO, é essencial que a solução tecnológica a ser empregada atenda a requisitos técnicos alinhados às boas práticas, às diretrizes governamentais e à realidade institucional do Instituto. Os serviços deverão estar sustentados por ferramentas, plataformas e metodologias que possibilitem alto grau de integração, rastreabilidade, automação e segurança. Entre os principais requisitos tecnológicos, destacam-se:

As ferramentas utilizadas deverão seguir os princípios da interoperabilidade e aderência a padrões técnicos como os definidos na ePING (Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico), promovendo a integração com sistemas legados do Ministério da Saúde, plataformas nacionais (como RNDS, ConecteSUS e e-Gestor) e demais sistemas utilizados no INTO.

A solução tecnológica deverá permitir a aplicação de metodologias consagradas, como BPM (Business Process Management) para gestão de processos, frameworks de governança como COBIT e ISO/IEC 38500, e práticas ágeis e híbridas de gestão de projetos (Scrum, PMBOK, SAFe).

É indispensável que a tecnologia ofereça suporte à automação de processos organizacionais, com ferramentas nativas ou integráveis de RPA (Robotic Process Automation), Machine Learning, mecanismos de orquestração de fluxos e uso de regras de negócio automatizadas.

A solução deve possibilitar a implantação e manutenção de chatbots inteligentes multicanais, com capacidade de aprendizado, gestão de fluxos conversacionais e integração com os sistemas corporativos e assistenciais do INTO, a fim de melhorar a experiência do usuário e ampliar a capacidade de atendimento da instituição.

Os recursos tecnológicos utilizados devem estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com as normas de segurança da informação (ISO/IEC 27001) e com as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 852/2023 (Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI), assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações processadas.

A solução deverá operar em ambientes tecnologicamente atualizados, que possibilitem escalabilidade, alta disponibilidade e suporte a múltiplas integrações, respeitando os princípios de arquitetura modular, orientada a serviços (SOA ou microserviços) e uso eficiente de recursos computacionais.

Considerando que a execução dos serviços poderá ocorrer de forma remota, a solução tecnológica deverá assegurar acessibilidade segura via redes corporativas, com recursos de autenticação robusta, trilhas de auditoria e monitoramento contínuo da execução dos serviços por meio de dashboards, indicadores e painéis de desempenho.

Requisitos de Capacitação

A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento e treinamentos práticos à equipe interna da DITEC, especialmente em chatbots e automação, para garantir a sustentabilidade pós-contrato, com no mínimo, 30 horas de duração.

Requisitos de Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), à Portaria SGES/ME nº 8.678, de 19 de julho de 2021 (Dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional), à Portaria SGD/MGI nº 6.618, de 25 de setembro de 2024 (estabelece os princípios, os objetivos e as iniciativas para o alcance da Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027) e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

A contratada deverá assegurar a manutenção contínua dos serviços prestados, independentemente da substituição de profissionais ou de alterações internas em sua equipe, garantindo a preservação do conhecimento técnico acumulado, a rastreabilidade das ações e o cumprimento dos prazos acordados. Para isso, será exigida a utilização de ferramentas de gestão de conhecimento, repositórios de documentos e relatórios técnicos atualizados.

Os serviços e soluções entregues deverão ser mantidos atualizados, em conformidade com os padrões tecnológicos adotados pelo INTO, com as melhores práticas de mercado (como ITIL, COBIT, PMBOK, SCRUM, SAFe) e com a legislação vigente aplicável à Administração Pública. Sempre que houver atualizações tecnológicas relevantes ou mudanças regulatórias que impactem a execução contratual, a contratada deverá propor planos de adequação sem ônus adicional.

A contratada deverá disponibilizar suporte técnico qualificado e tempestivo para atendimento às demandas de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa dos serviços prestados. Esse suporte deve estar disponível durante todo o período de vigência contratual, respeitando os prazos máximos de resposta e solução definidos no Acordo de Níveis de Serviço (ANS). Eventuais falhas ou não conformidades identificadas nos serviços deverão ser corrigidas sem custo adicional.

O não cumprimento dos prazos de atendimento, da qualidade mínima estabelecida ou de qualquer requisito contratual vinculado aos Acordos de Nível de Serviço (ANS) acarretará a aplicação de glosas proporcionais no valor mensal devido à CONTRATADA, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e no contrato. As glosas deverão ser calculadas com base na gravidade e frequência das ocorrências, assegurando a proporcionalidade entre o

impacto da não conformidade e a redução aplicada. A reincidência em descumprimentos ou falhas de grande impacto poderá ensejar, além das glosas financeiras, a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, incluindo advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração, ou declaração de inidoneidade, conforme a gravidade do caso.

Os processos organizacionais automatizados com uso de Inteligência Artificial deverão ser monitorados de forma contínua pela contratada, com mecanismos de supervisão que garantam sua operação adequada e segura. Em caso de falhas ou degradação de desempenho, deverão ser acionados planos de contingência e correção imediata. A contratada deverá manter registros (logs) de execução, relatórios de uso e desempenho, e propor melhorias contínuas nas automações entregues.

Os chatbots implantados deverão ser mantidos ativos, com revisão periódica de fluxos, scripts e bases de conhecimento, garantindo alta disponibilidade, linguagem adequada ao público e efetividade no atendimento. A contratada será responsável por realizar ajustes de parametrização, treinar os modelos de IA utilizados, integrar novos fluxos e prestar suporte às equipes internas do INTO, sempre que necessário. O treinamento dos usuários e administradores da solução deverá ser contínuo, com atualizações sempre que houver mudanças relevantes.

A contratada deverá manter um processo formal de gestão da qualidade, com mecanismos de coleta de feedback, análise de indicadores de desempenho e proposição de ações corretivas e preventivas. Relatórios mensais de manutenção, análise de falhas e sugestões de evolução deverão ser entregues à fiscalização do contrato. Espera-se uma atuação proativa da contratada na identificação de oportunidades de melhoria e inovação dos serviços prestados.

Toda documentação técnica referente aos serviços prestados deverá ser mantida atualizada, versionada e disponível para consulta da equipe do INTO. Isso inclui documentos de planejamento estratégico, planos de projeto, registros de processos automatizados, relatórios de treinamento, manuais de operação dos chatbots e guias de suporte técnico. A falta de documentação será considerada falha contratual.

Requisitos Temporais

Para garantir que os objetivos da contratação sejam plenamente alcançados e que os serviços atendam às necessidades estratégicas e operacionais do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), é necessário estabelecer requisitos temporais compatíveis com a complexidade e abrangência das entregas previstas. O cumprimento de prazos bem definidos contribui para a boa gestão do contrato, o acompanhamento das etapas e a geração de resultados em tempo hábil.

Cada item previsto no escopo da contratação deverá obedecer a marcos temporais intermediários, com cronogramas de execução detalhados que contemplem fases como levantamento de informações, elaboração de documentos técnicos, implantação de soluções, treinamentos e validações. Para isso, a empresa contratada deverá apresentar, logo após a assinatura do contrato, um plano de trabalho contendo um cronograma executivo com prazos para cada atividade, aprovado em conjunto com a DITEC.

Considerando o caráter estratégico dos serviços e a interdependência entre os eixos de atuação (gestão estratégica, projetos, automação e chatbots), é fundamental que as entregas ocorram de forma faseada e incremental, priorizando-se inicialmente ações que tenham impacto imediato sobre a governança e a produtividade da área de TI. A expectativa é que os primeiros resultados comecem a ser percebidos já nos três primeiros meses de execução contratual.

Deverão ser previstas reuniões periódicas de acompanhamento, com frequência mensal ou quinzenal, a depender da criticidade das entregas, para que se possa monitorar a evolução do contrato, realinhar rotas quando necessário e garantir que os prazos estejam sendo efetivamente cumpridos. Esse acompanhamento contínuo é essencial para assegurar a efetividade das ações e a aderência às metas estabelecidas.

Requisito Temporal	Descrição
Vigência do Contrato	2 (dois) anos, com possibilidade de prorrogação conforme legislação vigente e justificativa técnica.
Apresentação do Plano de Trabalho	Até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, contendo cronograma detalhado das atividades.
Início da Execução dos Serviços	Imediatamente após a aprovação do plano de trabalho pela DITEC/INTO, e emissão de OS – Ordem de Serviço.
Entrega de Resultados Iniciais	Até o 30 (trinta) dias da emissão da OS, com foco em ações de impacto imediato na governança e produtividade da TI.

Fases de Execução (Entregas Faseadas)	Entregas previstas de forma incremental ao longo da vigência, conforme cronograma aprovado, priorizando entregas com maior valor estratégico.
Reuniões de Acompanhamento	Quinzenais ou mensais, conforme criticidade das atividades, para avaliação de progresso, ajustes e validação das entregas.
Relatórios Periódicos de Progresso	Apresentação mensal de relatórios de acompanhamento técnico e gerencial das atividades desenvolvidas e metas atingidas.
Encerramento e Transferência de Conhecimento	Nos últimos 30 (trinta) dias da entrega da OS, com foco na entrega final dos produtos, validação dos resultados e capacitação da equipe interna da DITEC.

Os requisitos temporais definidos nesta contratação representam um planejamento inicial estruturado para garantir a execução eficiente e ordenada dos serviços. No entanto, é importante destacar que esses prazos poderão ser ajustados ao longo da vigência contratual, conforme as necessidades específicas do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), a evolução das demandas institucionais ou eventuais reavaliações técnicas realizadas em conjunto com a DITEC.

Toda e qualquer alteração deverá ser devidamente justificada, acordada entre as partes e formalizada nos termos legais vigentes, de forma a assegurar a continuidade, a qualidade e a efetividade das entregas previstas.

Requisitos de Segurança e Privacidade

Diante da natureza sensível das informações tratadas no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), especialmente no contexto da saúde pública, é imprescindível que a execução dos serviços contratados observe rigorosamente os princípios de segurança da informação e proteção de dados.

Os requisitos de segurança e privacidade aqui descritos visam resguardar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações institucionais e dos dados pessoais tratados durante todas as etapas do contrato.

Em primeiro lugar, todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar **termos de confidencialidade**, comprometendo-se formalmente a manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações acessadas ou processadas durante o período contratual. Esse compromisso inclui tanto os dados institucionais quanto os dados de pacientes, servidores e demais usuários do INTO.

Adicionalmente, a empresa contratada deverá seguir **boas práticas de segurança da informação**, em conformidade com normas como a ISO/IEC 27001, bem como com as políticas e diretrizes internas do INTO e da DITEC. Será exigido que todas as soluções tecnológicas utilizadas, como ferramentas de automação, inteligência artificial e chatbots, adotem medidas de proteção adequadas contra vazamentos, acessos não autorizados, alterações indevidas e indisponibilidades.

Com relação à **proteção de dados pessoais**, a empresa deverá cumprir integralmente os preceitos da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** – Lei nº 13.709/2018 –, atuando sempre como operadora dos dados sob as orientações e diretrizes do INTO, na condição de controlador. Isso inclui a obrigação de tratar os dados pessoais apenas para as finalidades previstas no contrato, garantir a anonimização quando necessário, adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para a segurança dos dados e notificar imediatamente quaisquer incidentes de segurança.

Outro ponto fundamental será o controle de acessos. A empresa deverá garantir que o acesso às informações e sistemas do INTO seja concedido **apenas aos profissionais autorizados**, de acordo com o princípio do menor privilégio. Esses acessos deverão ser rastreáveis, auditáveis e revogados ao término da atuação de cada colaborador envolvido.

Durante e ao final do contrato, a contratada deverá garantir a **devolução ou destruição segura de dados, documentos, arquivos e quaisquer registros** gerados ou tratados, conforme orientação da DITEC, assegurando que nenhuma informação sensível permaneça em posse da empresa após a finalização dos serviços.

Esses requisitos são essenciais para garantir que a transformação digital e a modernização dos processos no INTO ocorram de forma responsável, ética e segura, protegendo os direitos dos titulares dos dados e preservando a confiança da sociedade na instituição.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

A contratação de serviços especializados de apoio à gestão e governança de Tecnologia da Informação no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) deve estar alinhada não apenas aos objetivos técnicos da instituição, mas também aos princípios de responsabilidade social,

sustentabilidade ambiental e valorização da diversidade cultural. A incorporação desses requisitos ao contrato contribui para o fortalecimento do papel institucional do INTO como órgão público comprometido com a promoção do bem comum, da equidade e da preservação ambiental.

Do ponto de vista **social**, a empresa contratada deverá observar práticas que promovam a inclusão, a diversidade e a equidade nas relações de trabalho. É desejável que sejam adotadas medidas de incentivo à contratação de profissionais de grupos historicamente sub-representações, como pessoas com deficiência, mulheres, pessoas negras e outras populações em situação de vulnerabilidade social.

Além disso, espera-se que a empresa mantenha um ambiente de trabalho ético, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação ou assédio, seguindo os princípios de responsabilidade social corporativa.

Quanto aos **requisitos ambientais**, a empresa deverá adotar medidas que minimizem impactos negativos ao meio ambiente durante a execução dos serviços. Isso inclui o uso racional de recursos naturais (como energia elétrica e papel), a adoção de soluções digitais em substituição a processos impressos sempre que possível, e o descarte adequado de resíduos eletrônicos, caso aplicável.

A preferência por tecnologias com menor consumo energético e por práticas de trabalho remoto, quando viável, também será considerada positiva, pois contribui para a redução da pegada de carbono e para a sustentabilidade das operações.

No aspecto **cultural**, espera-se que a empresa respeite e valorize o contexto institucional e social em que o INTO está inserido, compreendendo a relevância de sua atuação no campo da saúde pública e o impacto que seus serviços geram na vida de milhares de brasileiros.

Isso inclui a sensibilidade no desenvolvimento de soluções acessíveis, inclusivas e adequadas ao perfil dos usuários, como pacientes, profissionais da saúde e cidadãos em geral, garantindo que as inovações tecnológicas contribuam para ampliar o acesso, a empatia e a humanização no atendimento público.

A adoção desses requisitos sociais, ambientais e culturais fortalece a visão de que a tecnologia deve estar a serviço das pessoas, da justiça social e da sustentabilidade. Ao integrá-los à presente contratação, o INTO reafirma seu compromisso com a responsabilidade pública em todas as dimensões do serviço prestado à sociedade.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Para garantir a efetividade, a segurança e a interoperabilidade das soluções a serem implantadas no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), é essencial que a contratação observe um conjunto de requisitos técnicos relacionados à **arquitetura tecnológica**.

Esses requisitos visam assegurar que os serviços contratados estejam alinhados à infraestrutura existente, às diretrizes institucionais da DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação e às boas práticas de desenvolvimento e integração de sistemas no setor público.

As soluções propostas pela empresa contratada deverão ser **compatíveis com a arquitetura tecnológica já adotada pelo INTO**, considerando os padrões de servidores, bancos de dados, linguagens de programação, sistemas operacionais e plataformas de integração em uso.

A empresa deverá realizar um diagnóstico técnico inicial para garantir que as ferramentas e metodologias a serem utilizadas se integrem de forma fluida ao ecossistema tecnológico da instituição, sem a necessidade de substituições drásticas ou investimentos não planejados em infraestrutura.

Todos os sistemas, plataformas ou módulos entregues no âmbito da contratação deverão seguir os princípios de **interoperabilidade, escalabilidade e modularidade**. A interoperabilidade será fundamental para garantir a integração com sistemas legados, bases de dados internas e plataformas externas eventualmente utilizadas pelo Ministério da Saúde ou outros órgãos parceiros.

Além disso, as tecnologias utilizadas devem ser preferencialmente **web-based, responsivas e acessíveis**, permitindo acesso via navegadores modernos e compatibilidade com diferentes dispositivos (desktop, tablet e celular). Quando envolverem aplicações de Inteligência Artificial ou chatbots, essas soluções deverão ser desenvolvidas com ferramentas compatíveis com as diretrizes de segurança, privacidade e desempenho exigidas no setor público, com suporte a treinamentos, monitoramento e ajustes contínuos.

Também será exigida a **entrega de documentação técnica completa** de todos os artefatos desenvolvidos, incluindo manuais de uso, arquitetura de solução, fluxos de dados, requisitos técnicos e guias de integração. Essa documentação deverá ser clara e suficiente para permitir o pleno entendimento e manutenção pelas equipes da DITEC, promovendo a independência tecnológica da instituição após o encerramento do contrato.

Os requisitos de arquitetura tecnológica para esta contratação buscam garantir que as soluções implantadas sejam modernas, seguras, bem integradas ao ambiente atual do INTO e sustentáveis a longo prazo, apoiando a missão institucional com eficiência e inovação.

Requisitos de Projetos e Implementação

Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

- A execução dos serviços deverá observar, quando aplicável, além das boas práticas e metodologias descritas neste Termo de Referência, as metodologias definidas pelo INTO.

- Os projetos deverão ser conduzidos com base em metodologias ágeis e iterativas, permitindo entregas incrementais, com foco em resultados, melhoria contínua e rápida adaptação às necessidades institucionais.
- A CONTRATADA deverá garantir o uso de ferramentas de gestão de projetos, backlog e versionamento, que possibilitem o acompanhamento das atividades, o controle de prazos e a rastreabilidade das entregas, assegurando visibilidade e transparência ao CONTRATANTE.
- Toda automação, sistema ou componente implementado deverá ser precedido por levantamento de requisitos, análise de viabilidade técnica e validação formal junto aos representantes designados pelo INTO.
- As boas práticas de segurança da informação deverão ser incorporadas desde a fase de projeto, atendendo aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, em conformidade com a Política de Segurança da Informação do INTO e as normas aplicáveis.
- Toda entrega deverá ser acompanhada de documentação técnica completa, incluindo manuais de operação, arquitetura da solução, fluxos de processo, código-fonte (quando aplicável), critérios de aceite e plano de testes.
- As automações e sistemas desenvolvidos deverão ser submetidos a ambiente de homologação, com execução de testes funcionais, de carga e de integração, sendo liberados para produção somente após validação e aceite formal do CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá realizar a capacitação técnica dos usuários-chave e da equipe interna do INTO, assegurando a transferência de conhecimento necessária para o uso adequado e a continuidade da operação das soluções implantadas.
- A execução dos serviços deverá prever apoio técnico pós-implantação, com monitoramento, correções e ajustes durante o período de estabilização, conforme definido no cronograma do projeto e nas cláusulas contratuais.

Requisitos de Implantação

Como requisito fundamental para o êxito da contratação, a empresa deverá realizar a **implantação inicial de um ambiente estruturado de apoio à gestão estratégica e de projetos de TIC**, garantindo plena aderência às diretrizes institucionais do INTO.

Essa implantação deverá contemplar o levantamento detalhado dos processos organizacionais atualmente praticados, incluindo fluxos de trabalho, ferramentas utilizadas, indicadores de desempenho e os principais gargalos operacionais enfrentados pela área de Tecnologia da Informação.

A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, um **Plano de Implantação Integrado**, contendo cronograma detalhado, recursos humanos e tecnológicos alocados, marcos de entrega, e metodologia a ser adotada para implantação das soluções.

Este plano deverá ser validado previamente pela equipe técnica do INTO e deverá considerar as especificidades do ambiente hospitalar, o grau de criticidade dos serviços e a necessidade de não impactar negativamente os atendimentos e rotinas clínicas.

Durante a fase de implantação, será exigida a **configuração de uma plataforma digital de apoio à governança de TIC**, com funcionalidades de planejamento estratégico, acompanhamento de portfólio de projetos, gestão de riscos e controles, bem como recursos para integração com soluções de automação inteligente (como bots e motores de IA).

A contratada deverá assegurar que a plataforma permita personalização conforme as necessidades do Instituto, suporte a relatórios dinâmicos e dashboards de desempenho para apoio à tomada de decisão.

Outro aspecto essencial será a **implantação inicial de uma célula de automação inteligente**, incluindo chatbots e agentes de IA treinados para operar em canais digitais internos e externos, com foco em automatizar processos administrativos e técnicos da TI. Essa célula deverá ser integrada aos sistemas legados do INTO, respeitando critérios de segurança da informação, LGPD e privacidade dos dados sensíveis.

A contratada deverá realizar sessões de treinamento e transferência de conhecimento com a equipe interna, garantindo a sustentabilidade da solução após a implantação.

A fase de implantação deverá ser encerrada com a **entrega de relatório técnico consolidado**, contendo o mapeamento de processos automatizados, os artefatos produzidos (como scripts, fluxogramas e planos de melhoria), os resultados obtidos nos testes de funcionalidade e desempenho das soluções, além da avaliação de satisfação dos usuários envolvidos nos testes piloto.

Requisito de Garantia e Manutenção

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

Requisitos de Experiência Profissional

Os serviços de Apoio Técnico Especializado à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, de modo a viabilizar a execução das tarefas demandadas, considerando suas características, esforço e complexidade de execução, conforme o Anexo - Equipe Técnica e Qualificação Profissional.

Para garantir a flexibilidade necessária ao atendimento das demandas, a CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais designados possuam disponibilidade compatível com as atividades contratadas.

Os requisitos mínimos de cada PERFIL PROFISSIONAL estão listados no Anexo - Equipe Técnica e Qualificação Profissional deste Estudo Técnico Preliminar. As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

- a. Requisitos Obrigatórios: exigência mínima de formação, experiência profissional, qualificação técnica que deve ser atendida de forma obrigatória; e
- b. Requisito Desejáveis: requisitos não obrigatórios, porém que agregam na qualificação do profissional.

Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações de atendimento dos requisitos obrigatórios dos perfis profissionais.

A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos requisitos dos perfis, deverá ser feita por intermédio do GESTOR e do FISCAL TÉCNICO do CONTRATO, antes de iniciarem o trabalho.

Após a assinatura do contrato, os profissionais que manterão contato direto com o CONTRATANTE, na Reunião Inicial, ocasião em que a CONTRATADA deverá fornecer a documentação que comprove o atendimento aos requisitos técnicos obrigatórios para cada perfil.

Da mesma forma, a inclusão de novos profissionais durante a execução do contrato deverá ser acompanhada, previamente, da entrega das comprovações dos requisitos técnicos, realizada por intermédio do GESTOR e do FISCAL TÉCNICO do CONTRATANTE, antes do início de suas atividades.

A substituição de qualquer profissional da equipe contratada somente poderá ocorrer mediante aprovação prévia e expressa do Gestor e do Fiscal Técnico do contrato, após a comprovação documental de que o substituto atende integralmente aos requisitos obrigatórios de formação, experiência e qualificação técnica previstos neste Estudo Técnico Preliminar.

O início das atividades do profissional substituto fica condicionado à validação formal dessa documentação. A substituição não autorizada ou a atuação de profissional que não atenda aos requisitos técnicos será considerada falha contratual grave, sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

Requisitos de Formação de Equipe

Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo - Equipe Técnica e Qualificação Profissional deste Estudo Técnico Preliminar.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica, e de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, por via telefônica.

A execução do serviço deve ser acompanhada pelo CONTRATADO, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

Na execução das demandas a CONTRATADA deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos.

Sustentabilidade

A contratação dos serviços especializados em apoio à gestão estratégica de TI, automação de processos e implantação de soluções com uso de Inteligência Artificial no Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) deverá seguir princípios de sustentabilidade, alinhando-se ao compromisso da Administração Pública com o desenvolvimento sustentável, conforme estabelecido na Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e na Agenda 2030 da ONU.

Um dos principais requisitos de sustentabilidade é a priorização de práticas que reduzam o consumo de recursos naturais. A empresa contratada deverá utilizar, sempre que possível, soluções digitais e paperless (sem papel), evitando impressões desnecessárias, promovendo a tramitação eletrônica de documentos e incentivando a adoção de assinaturas digitais e meios eletrônicos de comunicação.

Além disso, as atividades deverão ser planejadas de forma a reduzir deslocamentos e emissões de carbono, priorizando o trabalho remoto ou híbrido sempre que possível, desde que não prejudique a qualidade e a eficiência da execução dos serviços.

Reuniões e acompanhamentos poderão ser realizados por meio de videoconferências, plataformas colaborativas e ferramentas digitais que já fazem parte do ambiente de trabalho da DITEC/INTO.

Outro ponto fundamental será o uso de tecnologias com menor impacto ambiental, priorizando soluções com maior eficiência energética, hospedagens em nuvem que utilizem datacenters sustentáveis e softwares que promovam economia de processamento e armazenamento.

Caso haja a necessidade de fornecimento ou descarte de equipamentos, deverão ser observadas as normas de descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos, conforme a legislação vigente.

A empresa também deverá demonstrar o compromisso com práticas de responsabilidade socioambiental, podendo apresentar certificações ou políticas internas voltadas para sustentabilidade, como programas de economia de energia, reciclagem, inclusão social, neutralização de carbono ou ações de educação ambiental junto a seus colaboradores.

A CONTRATADA deverá apresentar relatórios anuais de sustentabilidade, contendo a comprovação das práticas socioambientais adotadas na execução contratual. Esses relatórios deverão detalhar, no mínimo: (i) medidas de redução de consumo de recursos naturais (energia, papel, insumos), (ii) iniciativas de TI verde implementadas, (iii) ações de gestão adequada de resíduos eletrônicos, quando aplicável, e (iv) programas internos ou externos de responsabilidade socioambiental desenvolvidos pela empresa.

A não apresentação ou a apresentação de relatórios incompletos será considerada falha contratual, sujeita a glosa ou aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

A CONTRATADA deverá estar em conformidade com o PLS - Plano de Logística Sustentável do INTO, Portaria nº 586 de 22/05/2023, com especificações de materiais de consumo, permanentes e de serviços gerais que possam ser classificados como sustentáveis ou neutros.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); ao Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares); à Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE e suas normas complementares.

A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE os profissionais que venham a ser designados para prestar serviços presencial.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura do Termo de Sigilo em anexo a este Estudo Técnico Preliminar.

É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

A CONTRATADA deverá garantir o absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza do INTO que venham a trafegar em sua Rede de dados, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou inadequada utilização.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

Indicação de marcas ou modelos

Na presente contratação não se aplica a indicação de marcas, características ou modelos.

Da exigência de carta de solidariedade

Não será exigido carta de solidariedade uma vez que o objeto da contratação é exclusivamente contratação de serviços especializados, não se aplicando nesse caso.

Subcontratação

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual. Os serviços de apoio à governança de TIC envolvem o acesso a informações sensíveis e estratégicas, o que reforça a necessidade de restringir o número de entidades e profissionais que terão contato com esses dados. A subcontratação ampliaria os riscos relacionados à segurança da informação, dificultando a rastreabilidade de acessos e o controle sobre quem está manipulando informações críticas para o funcionamento do INTO. A vedação à subcontratação está em conformidade com as boas práticas de governança e com as diretrizes da administração pública. A Lei nº 14.133/2021 reforça a necessidade de garantir a melhor relação custo-benefício nas contratações, e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 orienta que contratos estratégicos de TIC sejam executados diretamente pela empresa contratada, evitando intermediações que possam comprometer a qualidade dos serviços.

Da Verificação de Amostragem do Objeto

Com o objetivo de garantir que a solução de software apresentada para apoiar a gestão de governança de TI, a gestão de riscos, a segurança da informação, a qualidade dos serviços e o controle dos contratos de TIC seja tecnicamente compatível com os requisitos estabelecidos nesta contratação, a empresa vencedora na etapa de lances será submetida à realização de uma Prova de Conceito (POC). Essa etapa tem como finalidade comprovar o atendimento integral às exigências técnicas e funcionais descritas no ANEXO X - Roteiro da Prova de Conceito do Estudo Técnico Preliminar.

A Prova de Conceito poderá ser realizada após a fase de aceitação da proposta de preços e da habilitação técnica, mas antes da homologação do processo licitatório, garantindo à Administração a segurança de que a solução ofertada é plenamente aderente às necessidades do INTO.

O processo de verificação será iniciado com a apresentação, por parte da empresa vencedora, de documentação preliminar digital, contendo manuais, guias, certificados e demais materiais técnicos homologados pelo fabricante, acompanhados de uma tabela de correlação entre cada requisito do ANEXO X e o trecho específico da documentação que comprova o atendimento da funcionalidade ou característica exigida.

O prazo para entrega dessa documentação será de até 1 (um) dia útil após a solicitação formal do Pregoeiro, que deverá ser feita em até 3 (três) dias úteis após o encerramento da etapa de lances. A equipe técnica do INTO terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para avaliar o material apresentado. Caso a documentação não seja suficiente para atestar o atendimento integral aos requisitos exigidos, a empresa será convocada a realizar a Prova de Conceito propriamente dita, no prazo de até 3 (três) dias úteis após a notificação.

Para a execução da POC, o Pregoeiro encaminhará um roteiro técnico detalhado, com a lista de atividades que deverão ser demonstradas durante a apresentação. A empresa terá até 5 (cinco) dias úteis para preparar o ambiente e garantir que as funcionalidades possam ser apresentadas conforme previsto.

A Prova de Conceito será realizada ao vivo, por meio de videoconferência em plataforma digital disponibilizada pelo INTO, exclusivamente em horário comercial (09h às 12h e 14h às 17h). Não serão aceitas gravações ou vídeos pré-editados. Toda a apresentação deverá ser feita com demonstrações práticas das ferramentas ofertadas, permitindo interação com a equipe técnica do Instituto, que poderá solicitar testes adicionais e esclarecimentos durante a sessão.

Cada empresa convocada deverá indicar dois representantes oficiais, informando previamente nome completo, CPF e dados de contato, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência da data marcada para a demonstração. A sessão será gravada e, posteriormente, disponibilizada a todas as licitantes credenciadas, garantindo total transparência ao processo.

Ao término da POC, a equipe técnica do INTO elaborará relatório de avaliação, registrando, com base no roteiro e nos critérios técnicos, se a solução apresentada atendeu ou não aos requisitos obrigatórios.

Dúvidas e esclarecimentos durante a realização da Prova de Conceito deverão ser encaminhados por escrito, exclusivamente pelo representante da empresa, ao canal oficial da equipe técnica do INTO. Não será permitida qualquer manifestação verbal, interrupção ou intervenção por parte das demais licitantes durante a sessão.

O resultado da Prova de Conceito será divulgado em até 2 (dois) dias úteis após a sua realização, com as seguintes classificações possíveis:

- CLASSIFICADA: quando a solução demonstrar conformidade com todos os requisitos exigidos pela equipe técnica;
- DESCLASSIFICADA: quando for verificado o não atendimento integral às exigências técnicas estabelecidas.

A Prova de Conceito terá caráter eliminatório, sendo condição indispensável para a habilitação da licitante. Somente será considerada habilitada a empresa que atender integralmente (100%) aos requisitos obrigatórios estabelecidos no roteiro técnico da POC.

Caso a empresa vencedora da etapa de lances seja desclassificada por não atender às exigências, será convocada a próxima colocada, por ordem de classificação, para realização da mesma etapa.

O não envio da documentação no prazo, a recusa ou ausência na execução da POC, bem como o não cumprimento de qualquer requisito técnico obrigatório, será considerado como inaptidão para a assinatura do contrato, implicando desclassificação da empresa.

Todos os custos relacionados à participação na Prova de Conceito, como mão de obra, infraestrutura, deslocamento, seguros, licenças temporárias, entre outros, serão de responsabilidade exclusiva da empresa licitante, não cabendo ao INTO qualquer ônus decorrente dessa etapa.

Garantia da Contratação

Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

LOTE ÚNICO			
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANT.
1	Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TIC por 24 meses.	UN	24
2	Automações de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot (Por demanda).	UN	200

A estimativa das quantidades previstas nesta contratação foi elaborada com base na análise do contexto institucional do INTO, no diagnóstico situacional apresentado neste Estudo Técnico Preliminar, no histórico recente de demandas da DITEC e na projeção das necessidades ao longo do ciclo de vida do contrato.

Essa abordagem busca conferir maior precisão ao planejamento da contratação, permitindo que a execução contratual ocorra com parâmetros objetivos de acompanhamento e fiscalização, em conformidade com o art. 18, §1º, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021 e com o art. 11, inciso I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

Para o apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TIC, o quantitativo foi estimado como 1 (uma) unidade, correspondente à prestação contínua e integrada do serviço pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, abrangendo todo o escopo definido neste Estudo Técnico Preliminar.

Essa definição decorre do fato de que o objeto não se caracteriza por entregas pontuais ou fracionáveis, mas por um conjunto contínuo de atividades técnicas de apoio à governança, planejamento, gestão de projetos e automação, cujo valor está associado à disponibilidade permanente da capacidade técnica especializada ao longo de todo o período contratual.

A lógica adotada considera que:

- as demandas de governança, planejamento e gestão se distribuem de forma contínua ao longo do tempo;
- tais atividades exigem acompanhamento sistemático dos instrumentos de governança (PETIC, PDTIC e portfólio de projetos);
- o apoio à gestão de contratações, projetos e conformidade ocorre de maneira recorrente, acompanhando o ritmo institucional do órgão;
- o valor do serviço está associado à disponibilidade permanente de capacidade técnica especializada, e não à execução de tarefas pontuais.

Dessa forma, o quantitativo unitário reflete a contratação de um serviço contínuo, com escopo integral e vigência definida, sendo compatível com a análise do ciclo de vida completo do objeto, conforme previsto no art. 14 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

Para o serviço de automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbots, o quantitativo estimado de 200 (duzentas) automações foi definido a partir de uma projeção técnica, pois no contrato atual de governança, este serviço não é um item separado, e executando ele ou não o serviço é pago juntamente com a governança, pois o contrato tem valor fixo.

A DITEC promoveu aprofundamento técnico do diagnóstico institucional, com levantamento de processos administrativos e técnicos passíveis de automação, envolvendo áreas estratégicas do Instituto, o que permitiu fundamentar, de forma mais objetiva, o quantitativo estimado.

A partir desse levantamento, identificaram-se processos recorrentes, repetitivos e com regras de negócio bem definidas, distribuídos, de forma exemplificativa, entre as seguintes áreas:

- **Recursos Humanos:** triagem de documentos admissionais, lançamentos automatizados em folha de pagamento e controle de frequência;
- **Financeiro e Contábil:** conciliação bancária, validação automática de notas fiscais junto à SEFAZ e emissão de alertas de empenho;
- **Logística e Suprimentos:** monitoramento de níveis de estoque, automação de pedidos de reposição e rastreamento de entregas;
- **Gestão Hospitalar (Internação/Atendimento ao Cidadão):** agendamento via chatbot, triagem pré-operatória e envio automatizado de orientações pós-alta;
- **Tecnologia da Informação (DITEC):** provisionamento de acessos, abertura automática de chamados técnicos e monitoramento de ativos e rede;
- **Gestão Administrativa e Patrimonial:** controle de bens patrimoniais, atualização cadastral de ativos, apoio à realização de inventários e acompanhamento de movimentações patrimoniais;
- **Planejamento, Monitoramento e Avaliação:** consolidação automática de indicadores, apoio à elaboração de relatórios gerenciais, acompanhamento de metas institucionais e suporte ao monitoramento do PDTIC;
- **Comunicação Institucional:** automação de respostas a demandas frequentes, triagem inicial de solicitações, encaminhamento automatizado para áreas responsáveis e apoio à transparência ativa;
- **Jurídico e Governança:** triagem de prazos processuais, alimentação de painéis de conformidade (compliance) e extração estruturada de dados;
- **Novas Demandas e Transformação Digital:** processos a serem mapeados durante a vigência contratual, em consonância com o fator de escalabilidade previsto no PDTIC.

Com base nesse mapeamento preliminar, aliado à capacidade institucional estimada de absorção das soluções e ao ritmo médio mensal tecnicamente viável de desenvolvimento e implantação, consolidou-se a projeção de aproximadamente 8 a 9 automações por mês, o que, ao longo de uma vigência contratual de 24 meses, resulta no quantitativo estimado de até 200 automações, adotado como referência técnica para fins de planejamento e dimensionamento contratual.

Ressalta-se, ainda, que se trata de contratação com potencial vigência de longo prazo, podendo alcançar até 10 (dez) anos, circunstância que recomenda a adoção de um modelo flexível e adaptável. A definição prévia de quantitativos exatos e estanques de automações por área ou departamento poderia engessar a gestão contratual, limitar a absorção de novas demandas institucionais e comprometer a aderência do contrato à evolução dos processos, das tecnologias e das prioridades estratégicas do Instituto ao longo do tempo.

Nesse sentido, diferentemente do contrato atualmente em vigor, a nova modelagem contratual prevê **execução por demanda**, mediante ordens de serviço, com pagamento vinculado exclusivamente às automações efetivamente executadas. Tal abordagem confere maior economicidade ao INTO, elimina pagamentos dissociados de resultados concretos e fortalece o controle, a fiscalização e a eficiência do gasto público.

A Administração reconhece que, à medida que o modelo de contratação orientado a resultados amadureça, será possível alcançar, em contratações futuras, maior precisão no dimensionamento quantitativo das automações, com base em dados históricos consolidados, métricas operacionais e indicadores de desempenho mais robustos.

Para estimar o volume correspondente à demanda de serviços a serem contratados, a equipe de planejamento pautou-se pelo histórico, utilizando como parâmetro o contrato administrativo atual nº 066/2021, oriundo do PE nº 159/2020 (Proc.25057.007809/2020-90), cuja vigência encerrar-se-á em abril de 2026.

A contratação atual, para fins de definição do volume a ser contratado, adotou os perfis de profissionais necessários para a execução dos serviços e cumprimento das atividades definidas em Pacote de trabalho, e remunerados pela unidade mensal, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou à geração de um produto ou artefato.

Os serviços, produtos ou artefatos, estabelecidos no Pacote de trabalho, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados, para classificar os produtos e artefatos gerados quanto ao grau de complexidade.

Os perfis profissionais mínimos previstos na contratação vigente são, a saber:

Coordenador Técnico, Especialista em Estratégia, Especialista em Governança de TI, Especialista em Gerenciamento de Projetos, Especialista em Gestão de Processos, Técnico em Gerenciamento de Projetos e Modelagem Processos, Especialista em Qualidade, Auditoria e Métrica de TI, Instrutores dos Cursos.

Estes profissionais são os necessários para atender aos itens:

I- Serviços de apoio técnico especializado à gestão e governança de tecnologia da informação orientada à **gestão estratégica, gestão de projetos e gestão de processos** na DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

II- Serviço de Capacitação em gestão e governança de tecnologia da informação orientada à gestão estratégica, gestão de projetos e gestão de processos.

Contudo, é necessária a realização de ajustes nos perfis profissionais do contrato atual de apoio técnico especializado em Governança e Gestão de TIC para a nova contratação. Com o objetivo de melhor atender às demandas e complexidades do INTO, os perfis deverão ser alterados, passando a ser os seguintes:

1. Analista de Processos de Governança Sênior
2. Analista de Processos de Governança Pleno
3. Analista de Governança Sênior
4. Analista de Governança Pleno
5. Analista de Planejamento e Contratações Sênior
6. Analista de Planejamento e Contratações Pleno
7. Analista de Governança em Segurança da Informação Sênior
8. Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno
9. Analista de Negócios/Requisitos Sênior
10. Analista de Negócios/Requisitos Pleno
11. Analista de Softwares Pleno

Essas mudanças visam a garantir que o apoio técnico a ser contratado seja adequado às necessidades atuais, promovendo uma governança e gestão de TIC mais eficazes e alinhadas aos objetivos estratégicos do INTO.

Cada um dos perfis profissionais que compõe a nova contratação desempenha papel relevante e necessário na Governança e Gestão de TIC, garantindo que o INTO possa operar de maneira eficiente, segura e alinhada com seus objetivos estratégicos, conforme detalhamento abaixo:

1. O **Analista de Processos de Governança Sênior** exerce papel estratégico na Governança e Gestão de TIC do INTO, atuando como líder técnico e consultivo na definição, revisão e maturidade dos processos de governança. Cabe a este profissional conceber e implementar modelos, políticas e normas que assegurem transparência, eficiência e conformidade regulatória, alinhando a atuação de TIC aos objetivos estratégicos da instituição e às melhores práticas de mercado. Também é de sua responsabilidade conduzir iniciativas de transformação digital e de otimização de processos, promovendo integração entre áreas finalísticas e de suporte. Além disso, o Analista Sênior define e acompanha indicadores de desempenho e acordos de nível de serviço, garantindo que os investimentos em TIC entreguem valor público. Seu trabalho é fortemente orientado a frameworks reconhecidos, como COBIT, ITIL, BPMN e ISO 38500, bem como às legislações aplicáveis, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD. Nesse sentido, atua como facilitador entre a alta gestão, as áreas de negócio e os times técnicos, oferecendo base sólida para a tomada de decisão baseada em evidências.

2. Já o **Analista de Processos de Governança Pleno** desempenha uma função complementar e de sustentação, focada na execução, monitoramento e melhoria contínua dos processos definidos pela governança. Esse profissional é responsável por mapear, documentar e analisar fluxos de processos de TIC, identificando gargalos, riscos e oportunidades de automação. Além disso, apoia a implantação de controles internos e práticas de compliance, assegurando a conformidade com normas institucionais e exigências regulatórias. Sua atuação envolve a elaboração de relatórios gerenciais e painéis de acompanhamento, oferecendo suporte à tomada de decisão e à gestão da performance em TIC. Também participa ativamente de projetos de modernização e integração de sistemas, garantindo que requisitos de governança sejam refletidos na gestão operacional. Como elo entre usuários, gestores e técnicos, o Analista Pleno promove uma comunicação clara e efetiva, contribuindo para a gestão da mudança organizacional e para a eficiência na operação de TIC do INTO.

3. O **Analista de Governança Sênior** desempenha um papel de liderança estratégica na área de TIC, sendo responsável por estruturar, orientar e supervisionar os mecanismos de governança tecnológica no INTO. Cabe a este profissional propor e implementar políticas, normas e metodologias que garantam a transparência, a conformidade e a efetividade da gestão de tecnologia, alinhando-a às diretrizes institucionais, às legislações aplicáveis e às melhores práticas de mercado. Atua de forma proativa na identificação de riscos, na definição de controles internos e na formulação de indicadores de desempenho que possibilitem acompanhar a maturidade da governança. Além disso, contribui diretamente para o fortalecimento da tomada de decisão da alta gestão, promovendo o alinhamento entre os investimentos em TIC e os objetivos estratégicos da instituição.

4. O **Analista de Governança Pleno**, por sua vez, exerce um papel mais voltado para a execução e a sustentação das diretrizes definidas em nível estratégico. É responsável por operacionalizar, monitorar e apoiar a aplicação das políticas e práticas de governança, garantindo a padronização dos processos de TIC e o cumprimento das normas internas e externas. Esse profissional atua no acompanhamento de indicadores, na elaboração de relatórios de governança, na gestão documental e no apoio a auditorias internas e externas, contribuindo para a transparência e a conformidade das operações. Também atua como elo entre as áreas técnicas e administrativas, facilitando a comunicação e promovendo a melhoria contínua dos processos. Assim, enquanto o Analista Sênior se concentra na definição estratégica e no direcionamento da governança, o Analista Pleno assegura a execução prática e a consolidação das práticas estabelecidas, formando uma estrutura integrada e complementar.

5. O **Analista de Planejamento e Contratações Sênior** tem função estratégica de liderança no apoio a gestão de contratações de soluções de TIC, elaborando documentos como o Documento de Formalização de Demandas (DFD), os Estudos Técnicos Preliminares (ETP), Termos de Referência (TR) e Mapas de Risco, conforme as normas do Sistema de Compras do Governo Federal (compras.gov.br). Dessa forma, assegura-se que as aquisições de TI sigam os requisitos técnicos, legais e operacionais exigidos, promovendo contratações alinhadas às melhores práticas estabelecidas pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e pela Lei nº 14.133/2021. Além disso, desempenha um papel fundamental no gerenciamento de projetos de TIC, acompanhando a implantação e o monitoramento de soluções tecnológicas, garantindo que os projetos sejam entregues conforme os prazos, orçamentos e padrões de qualidade estabelecidos. Deve prestar apoio à gestão de contratos e serviços de TIC, identificando e corrigindo inconformidades durante a execução dos projetos ou contratos, garantindo que as soluções e serviços estejam conforme as especificações. Deve auxiliar a gestão nas respostas e recomendações dos órgão de controle.

6. O **Analista de Planejamento e Contratações Pleno** tem por função apoiar na elaboração documentos como o Documento de Formalização de Demandas (DFD), os Estudos Técnicos Preliminares (ETP), Termos de Referência (TR) e Mapas de Risco, conforme as normas do Sistema de Compras do Governo Federal (compras.gov.br). Dessa forma, assegura-se que as aquisições de TI sigam os requisitos técnicos, legais e operacionais exigidos, promovendo contratações alinhadas às melhores práticas estabelecidas pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e pela Lei nº 14.133/2021. Além disso, desempenha um papel fundamental no gerenciamento de projetos de TIC, acompanhando a implantação e o monitoramento de soluções tecnológicas, garantindo que os projetos sejam entregues conforme os prazos, orçamentos e padrões de qualidade estabelecidos. Deve prestar apoio à gestão de contratos e serviços de TIC, identificando e corrigindo inconformidades durante a execução dos projetos ou contratos, garantindo que as soluções e serviços estejam conforme as especificações.

7. O **Analista de Governança em Segurança da Informação Sênior** exerce papel estratégico e de alta responsabilidade no INTO, sendo o profissional que conduz a definição, supervisão e maturidade dos processos de segurança da informação em alinhamento às diretrizes institucionais, à legislação e às melhores práticas de mercado. Compete a ele estruturar políticas, normas e controles de segurança, assegurando a

conformidade com a LGPD, a Política Nacional de Segurança da Informação e demais regulamentações aplicáveis. Além disso, é responsável por liderar a gestão de riscos de TIC, promovendo a identificação, análise, tratamento e monitoramento contínuo de vulnerabilidades e ameaças cibernéticas que possam comprometer a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações e sistemas da instituição.

Esse profissional atua ainda como referência técnica e consultiva, orientando a alta gestão na tomada de decisões relacionadas à segurança e estabelecendo prioridades para investimentos e iniciativas estratégicas na área. Também lidera auditorias internas e externas de segurança, coordenando planos de ação corretivos e preventivos, além de garantir que incidentes de segurança sejam tratados de forma ágil, eficiente e com comunicação transparente. O Analista de Governança em Segurança da Informação Sênior promove, ainda, a disseminação da cultura de segurança em toda a organização, conduzindo programas de conscientização, treinamentos e campanhas educativas voltadas para usuários e gestores. Com sua atuação, assegura que o INTO mantenha um ambiente tecnológico confiável, resiliente e em conformidade, sustentando a prestação de serviços de saúde e pesquisa de forma segura e contínua.

8. O **Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno** desempenha função essencial para assegurar que as práticas, políticas e controles de segurança no INTO estejam alinhados às normas legais, regulatórias e às melhores práticas de mercado. Esse profissional atua na implementação e no acompanhamento das políticas de segurança da informação, promovendo a conformidade com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Decreto nº 9.637/2018 (Política Nacional de Segurança da Informação) e as normativas internas da instituição. Também é responsável por apoiar a gestão de riscos de TIC, identificando vulnerabilidades, propondo medidas de mitigação e garantindo que os processos críticos tenham controles adequados para a proteção de dados, sistemas e infraestruturas.

Além disso, o Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno contribui para a disseminação da cultura de segurança no âmbito institucional, promovendo campanhas de conscientização, treinamentos e boas práticas entre usuários e gestores. Atua de forma integrada com equipes técnicas, administrativas e de negócio, viabilizando que os requisitos de segurança sejam incorporados desde o planejamento até a execução das soluções tecnológicas. Também acompanha indicadores de segurança, auditorias e relatórios de conformidade, fornecendo insumos para a tomada de decisão e para a evolução contínua da maturidade em segurança da informação. Dessa forma, sua atuação garante que o INTO opere em um ambiente confiável, resiliente e preparado para enfrentar ameaças cibernéticas e riscos associados ao uso da tecnologia em serviços de saúde e pesquisa.

9. O **Analista de Negócios Sênior** possui papel estratégico na Governança e Gestão de TIC do INTO, atuando como elo fundamental entre as áreas de negócio e as equipes técnicas de tecnologia. Esse profissional é responsável por identificar, levantar, analisar e priorizar as necessidades institucionais, transformando-as em requisitos funcionais e técnicos que orientam o desenvolvimento ou a aquisição de soluções de TIC. Cabe a ele conduzir reuniões de alinhamento com gestores, servidores e demais públicos envolvidos, garantindo que as demandas sejam compreendidas de forma clara e traduzidas em projetos viáveis e aderentes às políticas institucionais e às legislações aplicáveis. O Analista de Negócios Sênior também tem como responsabilidade apoiar a definição de indicadores de desempenho, avaliar a viabilidade de iniciativas de transformação digital e atuar na gestão de mudanças organizacionais, assegurando que as soluções de TIC efetivamente contribuam para a eficiência dos processos, a qualidade dos serviços prestados e a geração de valor público.

10. Já o **Analista de Negócios Pleno** desempenha um papel voltado para a execução e o apoio operacional às iniciativas conduzidas pela área de Governança e pela liderança sênior. Ele é responsável por detalhar requisitos, elaborar documentação técnica e funcional, apoiar a modelagem de processos e participar da validação de soluções junto aos usuários. Atua de forma integrada em projetos de implantação de sistemas, modernização de processos e iniciativas de automação, colaborando para que os objetivos institucionais sejam atingidos de maneira prática e eficiente. O Analista Pleno contribui ainda com a geração de relatórios analíticos, o acompanhamento de testes de sistemas, a identificação de melhorias contínuas e o suporte às equipes técnicas e de negócio na correta utilização das soluções de TIC. Assim, enquanto o Analista Sênior foca na visão estratégica e no direcionamento das iniciativas, o Pleno assegura a execução detalhada e a consolidação das entregas, garantindo que as soluções tecnológicas atendam plenamente às demandas do INTO.

11. O **Analista de Softwares Pleno** exerce papel fundamental no desenvolvimento, sustentação e evolução das soluções tecnológicas utilizadas pelo INTO. Esse profissional é responsável por analisar, projetar, desenvolver, implementar e manter sistemas e aplicações, assegurando que atendam às necessidades institucionais e estejam alinhados às políticas de governança de TIC e aos objetivos estratégicos da organização. Atua no levantamento de requisitos junto às áreas de negócio, traduzindo demandas em soluções de software eficientes, seguras e escaláveis, sempre observando padrões de qualidade e melhores práticas de mercado.

Além disso, o Analista de Softwares Pleno participa ativamente de atividades de integração de sistemas, automação de processos e modernização de aplicações legadas, garantindo interoperabilidade entre plataformas e promovendo maior eficiência operacional. Também é responsável por realizar testes funcionais, acompanhar homologações, corrigir falhas e aplicar melhorias contínuas, reduzindo riscos de indisponibilidade e assegurando a confiabilidade dos sistemas. Sua atuação envolve ainda a documentação técnica das soluções, o apoio na definição de arquiteturas de software e a colaboração em projetos de inovação tecnológica, contribuindo para que o INTO mantenha um ecossistema digital robusto e capaz de dar suporte à sua missão institucional.

12. O **Gerente de Projetos** é o profissional responsável por planejar, coordenar e supervisionar a execução dos projetos de TIC no INTO, garantindo que sejam entregues dentro do prazo, do orçamento previsto e com a qualidade esperada. Atua como elo entre a alta gestão, as áreas finalísticas e as equipes técnicas, assegurando que cada iniciativa esteja alinhada ao planejamento estratégico institucional e às necessidades operacionais do hospital. Cabe a esse profissional elaborar planos de projeto detalhados, definir escopos, estabelecer cronogramas, dimensionar recursos e monitorar indicadores de desempenho, sempre buscando a entrega de valor público e a melhoria dos serviços prestados.

Além das atribuições de planejamento e controle, o Gerente de Projetos desempenha papel fundamental na gestão de riscos e de mudanças, identificando potenciais problemas, propondo medidas de mitigação e acompanhando a implementação das soluções. Também é responsável por promover a comunicação clara e efetiva entre todos os stakeholders, conduzindo reuniões de acompanhamento, relatórios de progresso e

processos de tomada de decisão baseados em evidências. Sua atuação envolve ainda a aplicação de metodologias consolidadas, como PMBOK, PRINCE2 ou metodologias ágeis (Scrum, SAFe), conforme a natureza e complexidade do projeto.

Por fim, o Gerente de Projetos contribui diretamente para o fortalecimento da governança de TIC no INTO, pois garante que os investimentos em tecnologia sejam transformados em resultados concretos para a instituição. Ao gerir equipes multidisciplinares, fomentar a colaboração e assegurar a entrega de soluções inovadoras, este profissional desempenha papel essencial na transformação digital do hospital, promovendo eficiência, segurança e qualidade na prestação de serviços à sociedade.

Portanto, a fim de garantir a continuidade e aprimoramento dos serviços de apoio técnico de governança e gestão de TIC, estima-se a necessidade para a contratação abranger os seguintes quantitativos e perfis profissionais, conforme tabela abaixo

ESPECIFICAÇÃO DO CARGO / PERFIL	QTD.
Analista de Processos de Governança Sênior	1
Analista de Processos de Governança Pleno	1
Analista de Governança Sênior	1
Analista de Governança Pleno	1
Analista de Planejamento e Contratações Sênior	1
Analista de Planejamento e Contratações Pleno	1
Analista de Governança em Segurança da Informação Sênior	1
Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno	1
Analista de Negócios/Requisitos Sênior	1
Analista de Negócios/Requisitos Pleno	1
Analista de Software Pleno	1
Gerente de Projetos	1

Dessa forma, estima-se a necessidade de 12 profissionais especializados para atender adequadamente à demanda contratual do INTO, conforme previsto na tabela apresentada.

Ressalta-se, contudo, que essa quantidade representa uma estimativa inicial, sendo de responsabilidade da empresa contratada realizar o correto dimensionamento da equipe, de modo a assegurar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos. Importante destacar que não haverá exigência de alocação presencial dos profissionais, sendo possível a prestação dos serviços de forma remota, desde que garantida a plena execução das atividades contratadas com qualidade, eficiência e continuidade.

Automação

Para garantir transparência, proporcionalidade e aderência técnica na contratação de serviços de automação, será adotado um modelo de precificação por automação.

Este modelo permiti mensurar o custo de cada automação a partir de critérios objetivos que refletem a sua complexidade funcional, o esforço de desenvolvimento e os riscos envolvidos de manutenção.

O modelo de precificação por automação positiva avaliar a sua complexidade, esforço e risco, assegurando proporcionalidade entre a demanda técnica e o valor contratado. A fórmula adotada considera os critérios ponderados e um valor unitário por automação, conforme o mercado e a qualificação técnica exigida.

Automação = Complexidade x Valor Unitário por automação (R\$)

Onde:

Complexidade = (Esforço X Risco)

Valor unitário por automação = (custo médio da ilha de automação)

RISCO		ESFORÇO		
		BAIXA (1)	MÉDIA (2)	ALTA (3)
	Alto (3)	3	6	6
	Médio (2)	2	4	6
	Baixo (1)	1	2	3

Obs: Essa soma servirá para determinar se a Complexidade será Baixa, Média ou Alta.

RISCO		ESFORÇO		
		BAIXA (1)	MÉDIA (2)	ALTA (3)
	Alto (3)	Médio	Alto	Alto
	Médio (2)	Baixo	Médio	Alto
	Baixo (1)	Baixo	Médio	Médio

Obs: Esta tabela cruza Complexidade (já calculada) com Esforço para determinar um nível qualitativo: Baixa, Média ou Alta.

Aqui o Risco ainda é considerado, mas o foco é traduzir o valor numérico em uma classificação verbal.

COMPLEXIDADE		
Complexidade = Esforço x Risco		
Baixo	Médio	Alto
1 a 2	3 a 5	6 a 9

Definição dos intervalos:

- Complexidade Baixa: soma entre 1 e 2.
- Complexidade Média: soma entre 3 e 5.
- Complexidade Alta: soma entre 6 e 9.

A fórmula é:

Complexidade = Esforço x Risco

A classificação da automação (baixa, média ou alta) será definida conforme os seguintes critérios técnicos:

Esforço Técnico: Carga de trabalho estimada para análise, desenvolvimento, testes e homologação.

- **Baixo:** Tarefas simples com regras diretas e pouco código.
- **Médio:** Fluxos com validações, etapas intermediárias e lógica de negócio moderada.
- **Alto:** Fluxos complexos, com muitas etapas, exceções e testes intensivos.

Risco Operacional: Impacto que a falha da automação pode gerar ao negócio.

- **Baixo:** Sem impacto relevante e fácil reversão.
- **Médio:** Impacto parcial nas operações com risco controlado.
- **Alto:** Interferência direta em processos críticos e risco à integridade de dados.

Com base na combinação desses critérios, a automação será classificada como **baixa, média ou alta**, o que definirá sua complexidade.

Valor Unitário por Automação

O valor unitário será definido com base no custo médio/hora da equipe responsável pela automação, acrescido da margem e encargos relacionados à estrutura da "Ilha de Automação".

Exemplo:

Para precificar uma automação será usado os seguintes fatores:

- Esforço: 3 Média
- Risco: 5 Alta
- **Automação = 15 Média**
- Valor unitário por automação = R\$ 1.200,00

Custo da Automação = $15 \times 1.200 = \text{R\$ } 18.000,00$

O catálogo apresentado no anexo - Catálogo de Automação, deve ser compreendido como um organismo vivo, sujeito a ajustes, inclusões ou exclusões ao longo da vigência contratual. Essas alterações poderão ocorrer em função da evolução das necessidades institucionais, da priorização estratégica das entregas, da maturidade da automação implementada ou da introdução de novas tecnologias e demandas emergentes.

Essa flexibilidade assegura que o catálogo permaneça alinhado com a estratégia de governança e as necessidades reais da organização, preservando a relevância dos serviços contratados durante toda a execução. Para garantir também a sustentabilidade dessas entregas ao longo do tempo, foi estabelecido um modelo de manutenção e suporte técnico proporcional ao tipo de automação implantada.

A manutenção e o suporte técnico das automações entregues serão calculados com base em um fator percentual aplicado sobre o valor total da automação, considerando a classificação da automação (baixa, média ou alta). Essa metodologia assegura a proporcionalidade do custo de sustentação, levando em conta a complexidade, o risco e a criticidade da automação implantada, garantindo sua continuidade operacional ao longo da vigência contratual.

Todos os cálculos de esforço e complexidade apresentados pela CONTRATADA deverão ser submetidos à validação da fiscalização técnica do contrato. Caberá à equipe designada pelo INTO auditar a documentação, confirmar a aderência aos critérios estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar e, se necessário, proceder à reclassificação das automações propostas. A aprovação final dos cálculos e valores somente ocorrerá após a validação formal pela fiscalização, prevalecendo sempre a classificação realizada pelo CONTRATANTE em caso de divergências.

Fórmula de cálculo do suporte mensal:

Custo Mensal (R\$) = Valor Total de Automação × Fator de Manutenção

Fator de manutenção:

Classificação da Automação	Fator de Manutenção (%)	Características principais
Baixa	2%	Baixa complexidade, baixo risco, pouca interação e manutenção
Média	5%	Nível intermediário de regras de negócio, integrações moderadas e impacto médio no ambiente
Alta	10%	Alta complexidade, múltiplas integrações, impacto direto em produção ou serviços com visibilidade externa

Exemplo Prático:

Considere uma automação classificada como média, de acordo com os critérios técnicos estabelecidos (nível intermediário de esforço, complexidade funcional, integração e risco). Nesse caso, foi entregue uma solução composta por 14 automações, sendo que cada uma possui um valor unitário de R\$ 1.200,00, conforme definido no modelo de precificação adotado.

Custo de Desenvolvimento = 14 × R\$ 1.200,00 = R\$ 16.800,00

Como a automação foi classificada como média, aplica-se um fator de manutenção de 5% para fins de cálculo do suporte técnico mensal. Esse percentual reflete o grau de esforço contínuo necessário para manter a solução funcionando adequadamente, com atualizações corretivas, adaptativas e suporte ao usuário.

- Custo Mensal de Suporte Técnico = R\$ 16.800,00 × 5% = R\$ 840,00

O início da cobrança referente ao custo mensal de suporte técnico ocorrerá somente após a efetiva entrada da automação em ambiente de produção, ou seja, quando a solução estiver validada, homologada e plenamente operacional para uso institucional. Essa condição assegura que o valor de manutenção será aplicado exclusivamente a automações em uso real, promovendo justiça contratual e alinhamento com os princípios de economicidade e efetividade na gestão dos recursos públicos.

Para fins de estimativa da demanda contratual, torna-se necessário projetar a quantidade de automações a serem desenvolvidas ao longo do período de vigência, com base em premissas técnicas e institucionais. Essa projeção considera fatores como o histórico e o volume de processos atualmente executados de forma manual no INTO, o grau de maturidade digital da instituição, a capacidade produtiva da equipe alocada, bem como as metas e diretrizes estabelecidas nos instrumentos de planejamento estratégico de TIC, especialmente no Plano Diretor de TIC (PDTIC).

Considerando o volume atual de processos manuais elegíveis à automação, a capacidade de desenvolvimento da equipe técnica e as metas previstas no PDTIC do INTO, estima-se que durante os 2 (dois) anos de vigência contratual sejam entregues entre 120 e 200 automações, distribuídas entre iniciativas de baixa, média e alta complexidade, conforme classificação técnica definida no Catálogo de Serviços.

8. Levantamento de soluções

A análise comparativa de soluções, nos termos do inc. II do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, visa a elencar as alternativas de atendimento à demanda considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

Preliminarmente, esclarece-se que não há serviços dessa natureza no Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas.

A princípio, considerando que atualmente existem diversos formatos de soluções para atendimento da necessidade em estudo, deve-se observar que o objeto envolve especificamente a contratação de serviços especializados de Tecnologia da Informação, procedimento normatizado pela IN 94/2022. Além disso, há diversas recomendações do Tribunal de Contas da União que devem ser consideradas na análise e seleção de alternativas. Algumas dessas recomendações foram consolidadas na Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

Assim, após levantamento de mercado, verificou-se, em consonância com a mencionada súmula, que as boas práticas do mercado para a contratação de serviços de apoio às atividades de planejamento e gestão de TIC apontam quatro modelos possíveis:

a. Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;

Com base nos parâmetros dispostos na IN SEGES/ME nº 65/2021, foram realizadas pesquisas ao Painel de Preços e contratações similares feitas pela Administração Pública. Os resultados constam no item "11 - Análise comparativa de custos (TCO)" deste documento.

b. As alternativas do mercado;

Solução 1 - Execução direta das atividades por meio de servidores do quadro permanente. Contratação por meio de concurso público de servidores, de modo a ampliar o quadro efetivo.

Solução 2 - Execução indireta na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa. Contratação de serviços por meio de terceiros, onde o pagamento é realizado de forma fixa e mensal, independentemente da quantidade de trabalho ou do volume de atividades executadas.

Solução 3 - Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra). Contratação de serviços por meio de terceiros, onde o pagamento é realizado com base no número de postos de trabalho contratados.

Solução 4 - Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho com remuneração vinculada ao cumprimento de níveis de serviços e medição de resultados e serviço sob demanda. Contratação de serviços onde o pagamento é baseado no número de postos de trabalho alocados, mas com a remuneração diretamente ligada ao desempenho dos serviços prestados.

Solução 5 - Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço. Contratação de serviços em que o pagamento é feito com base na quantidade de unidades de serviço técnico (UST) entregues.

c. A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

Não se aplica.

d. As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

Não se aplica.

e. As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço etc.);

Mobiliário: O INTO deverá fornecer mobiliário para a equipe.

Instalação elétrica: Não se aplica.

Infraestrutura Física: O INTO deverá fornecer o espaço físico e os recursos necessários à execução dos serviços, materiais, instalações e mobiliário para a equipe.

Infraestrutura Tecnológica: O INTO deverá fornecer os recursos de hardware necessários à execução dos serviços.

f. Os diferentes modelos de prestação do serviço;

O modelo escolhido é manter a solução atual, qual seja, o apoio técnico especializado com a definição de perfis profissionais para atendimento das necessidades do INTO, como será observado no tópico seguinte.

g. Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

Não se aplica.

h. A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

Trata-se de contratação de serviços de apoio Técnico especializado.

i. A ampliação ou substituição da solução implantada;

Trata-se da manutenção da solução de serviço de apoio técnico especializado, adequando-se à realidade atual do INTO, em razão do encerramento da vigência do contrato atual, como será observado no tópico seguinte.

j. As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento.

Trata-se de contratação de apoio técnico especializado com a definição de perfis profissionais e o pagamento será feito mensalmente, automação de processo que será por automação, e chatbot por interação, como será observado nos tópicos seguintes.

9. Análise comparativa de soluções

Nos itens a seguir, segue a análise comparativa e crítica das diferentes soluções identificadas considerando seus aspectos legais, técnicos, econômicos e qualitativos, estes em termos de benefícios para o alcance dos objetivos pretendidos

Solução 1: Execução direta das atividades por meio de servidores do quadro permanente

A execução direta das atividades por meio de servidores do quadro permanente, embora represente uma alternativa teórica à prestação dos serviços demandados, encontra limitações relevantes no ordenamento jurídico e na realidade administrativa do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO). O Tribunal de Contas da União (TCU) tem reiteradamente orientado que órgãos e entidades da Administração Pública Federal devem se abster de terceirizar atividades que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas por seus planos de cargos e salários, conforme jurisprudência firmada em diversos acórdãos, incluindo o Acórdão TCU nº 895/2018 – Segunda Câmara. Essa orientação fundamenta-se no art. 1º, § 2º, do Decreto nº 2.271/1997, que veda a execução indireta de atividades típicas da Administração, salvo nos casos de extinção de cargos ou expressa previsão legal.

Contudo, a legislação vigente, em especial o art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, permite a execução indireta de serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios, desde que tais atividades não envolvam a transferência de responsabilidade por atos administrativos ou tomada de decisão, os quais são prerrogativas exclusivas do Estado.

Dessa forma, a execução indireta é juridicamente permitida para funções que não envolvam discricionariedade, poder decisório ou representação institucional do Estado, preservando o núcleo das competências indelegáveis da Administração Pública. Isso permite a contratação de empresas especializadas para atividades técnicas de apoio, desde que respeitados os limites legais e constitucionais.

A terceirização, portanto, pode abranger atividades instrumentais e operacionais no âmbito da Tecnologia da Informação, como suporte técnico especializado, desenvolvimento, sustentação, governança e automação de processos, desde que não se confunda com o exercício de competências privativas de servidores públicos nem gere vínculo de subordinação direta com a administração.

No caso específico da DITEC/INTO, as atividades demandadas no presente estudo se enquadram como serviços técnicos especializados de apoio à governança, à gestão de projetos, à automação de processos e à segurança da informação, sem envolvimento de decisões administrativas finais, tampouco de atribuições exclusivas do poder público. Trata-se de atividades de natureza acessória, técnica e consultiva, compatíveis com os critérios legais para execução indireta.

Essa diretriz está alinhada ainda ao art. 2º do Decreto nº 9.739/2019, que estabelece princípios como eficiência administrativa, racionalização de recursos, orientação para resultados e alinhamento ao planejamento estratégico institucional. Tais princípios reforçam a necessidade de adoção de modelos mais flexíveis e especializados de provimento de serviços, sobretudo em áreas com alta demanda por atualização tecnológica e inovação, como é o caso da TIC.

O art. 6º, inciso XIV, do Decreto nº 9.739/2019 determina que, para se solicitar autorização para concurso público, o órgão interessado deve demonstrar que os serviços não podem ser prestados por execução indireta, nos termos do Decreto nº 9.507/2018. Ou seja, a própria norma reforça a obrigatoriedade de se avaliar a viabilidade de terceirização antes de propor provimento por meio de concurso, como forma de otimizar os recursos públicos.

Portanto, o Estado não está obrigado a executar diretamente todas as suas funções, mas deve realizar uma análise prévia da viabilidade da terceirização. No caso do INTO, essa análise já evidencia que a execução direta não é viável neste momento, seja por limitação do quadro de pessoal, seja pela inexistência de cargos suficientes ou especializados na carreira de TIC lotados na instituição.

Para que a execução direta fosse viável, seriam necessárias medidas estruturais como: a) Criação de novos cargos específicos para Tecnologia da Informação na estrutura organizacional do INTO; b) Autorização e realização de concurso público específico para provimento desses cargos; c) Redistribuição ou descentralização de servidores de outras unidades da federação, o que, na prática, depende de disponibilidade de pessoal qualificado e de deliberação superior do Ministério da Saúde e do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

No entanto, até o momento, não há previsão institucional ou normativa para ampliação do quadro de servidores efetivos de TIC no INTO, tampouco para a realização de concurso público para essa finalidade. Assim, a execução direta não se mostra exequível no curto ou médio prazo, considerando as limitações estruturais e orçamentárias da instituição.

A publicação do Decreto nº 9.507/2018 uniformizou a contratação de serviços no âmbito da Administração Pública Federal, com foco em contratar resultados e não pessoas, estabelecendo diretrizes como: ausência de vínculo de subordinação direta, vedação à pessoalidade, impedimento de reembolso de salários, e foco em execução contratual baseada em entregas técnicas e indicadores de desempenho.

Solução 2 – Execução indireta na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa

A execução indireta dos serviços por meio da remuneração em parcela mensal fixa consiste em estabelecer um valor fixo mensal previamente acordado entre a Administração e a empresa contratada, independentemente da variação no volume de demandas efetivamente executadas durante o período contratual. Embora seja uma modalidade válida e utilizada em diversas contratações públicas, esse modelo apresenta desafios gerenciais relevantes no contexto da DITEC/INTO, especialmente pela natureza dinâmica e variável das demandas relacionadas à gestão de TIC.

O principal obstáculo operacional reside na dificuldade de prever com precisão o volume de demandas ao longo da vigência contratual. Caso ocorra uma redução do volume de demandas, a Administração continuará arcando com o pagamento da parcela fixa, o que pode representar custo elevado por capacidade contratada não utilizada, caracterizando pagamento por ociosidade. Por outro lado, em caso de aumento inesperado de demandas, o contratado poderá ser forçado a absorver custos adicionais sem contrapartida financeira, o que pode comprometer a qualidade do serviço, a motivação da equipe ou até gerar desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Ainda que a legislação vigente (como a Lei nº 14.133/2021) permita a revisão dos contratos administrativos para reequilíbrio econômico-financeiro ou alteração de escopo, essa prerrogativa tem caráter excepcional e deve ser utilizada em situações extraordinárias, não podendo ser adotada como mecanismo ordinário de compensação da falta de previsibilidade ou de planejamento adequado da contratação.

Para a realidade do INTO, onde há oscilação significativa na demanda por serviços técnicos especializados em governança de TIC, automação, segurança, projetos e análise de dados, esse modelo reduz a flexibilidade contratual, dificulta o acompanhamento da produtividade real e pode resultar em ineficiência na alocação de recursos públicos, especialmente se a demanda contratada não for plenamente utilizada.

Adicionalmente, esse modelo dificulta o vínculo entre a remuneração e a entrega de valor público, contrariando princípios da boa gestão pública como eficiência, economicidade e foco em resultados. O pagamento por disponibilidade contratada – e não necessariamente por entregas efetivas – pode resultar em menor incentivo à inovação, à produtividade e à melhoria contínua dos serviços prestados.

Dessa forma, embora juridicamente possível, a execução indireta por parcela mensal fixa apresenta baixa aderência às necessidades operacionais da DITEC/INTO, sendo considerada menos vantajosa frente a modelos mais flexíveis, como a execução sob demanda, por meio de ordens de serviço atreladas a metas, produtos e métricas de desempenho. Tais alternativas oferecem melhor equilíbrio entre planejamento, controle de escopo, previsibilidade orçamentária e estímulo à entrega de resultados mensuráveis, em consonância com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2021 e os princípios da transformação digital no setor público.

Solução 3 – Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra)

Esta solução consiste na contratação de empresa especializada para fornecer profissionais com dedicação exclusiva e presencial no ambiente do contratante, vinculando a remuneração da contratada à disponibilidade dos profissionais em postos de trabalho previamente definidos, independentemente da quantidade de entregas ou do volume de serviços efetivamente prestados.

Nesse modelo, o foco da execução contratual recai sobre a alocação da força de trabalho, sendo os resultados mensurados de forma indireta por meio de presença física e cumprimento de carga horária, geralmente atrelados a níveis mínimos de serviço (NMS).

Contudo, esse modelo apresenta restrições normativas expressas no âmbito da Administração Pública Federal. A Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, que estabelece as diretrizes para contratação de soluções de TIC, determina em seu art. 5º, inciso IX, que:

“É vedado: [...] IX – Contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.”

Na prática, a modalidade por posto de trabalho tende a dificultar a mensuração objetiva de resultados, restringindo a capacidade do órgão contratante de aplicar métricas baseadas em entregas efetivas, inovação, ganho de eficiência ou geração de valor. Isso contraria as diretrizes modernas de gestão de TIC na Administração Pública, que priorizam contratações por resultados, com foco em escopo bem definido, indicadores de desempenho e critérios de avaliação claros.

No caso específico do INTO, a adoção de um modelo baseado em postos de trabalho não atende adequadamente às necessidades atuais da DITEC, que demanda serviços especializados, orientados a entregas mensuráveis, como mapeamentos de processos, elaboração de diagnósticos, automações, implantação de ferramentas, governança, entre outras ações com alto grau de complexidade técnica e estratégica. A vinculação da contratação à simples presença física de profissionais terceirizados seria incompatível com o caráter intelectual, consultivo e de inovação exigido para os serviços previstos, além de representar risco de questionamento por órgãos de controle.

Adicionalmente, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2021, que disciplina o modelo de governo digital e transformação digital na Administração Pública Federal, enfatiza a adoção de contratações fundamentadas em métricas de desempenho, indicadores de transformação e resultados efetivos para a sociedade, afastando modelos baseados exclusivamente em alocação de recursos humanos.

Portanto, à luz da legislação vigente, das boas práticas de governança em TIC e da natureza estratégica dos serviços demandados, não se recomenda a adoção da solução baseada na remuneração por posto de trabalho no contexto do INTO. Essa solução deve ser considerada inviável técnica, operacional e normativamente, uma vez que não atende aos princípios da economicidade, eficiência e orientações da política pública de transformação digital no setor público.

Solução 4 – Execução indireta na modalidade de remuneração por preço fixo mensal vinculada ao cumprimento de níveis de serviços e medição de resultados e serviço sob demanda

Esta solução propõe a contratação de serviços especializados de TIC mediante remuneração mensal fixa, com base em um escopo predefinido, vinculada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e à mensuração efetiva de resultados entregues pela contratada. Trata-se de um modelo orientado à qualidade, desempenho e efetividade das entregas, permitindo que a Administração publique pague apenas por serviços que atendam aos critérios técnicos, operacionais e estratégicos previamente estabelecidos.

No contexto do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), esse modelo revela-se altamente aderente às necessidades da DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, especialmente por permitir a prestação contínua, estruturada e especializada de serviços estratégicos, como governança de TIC, gestão de projetos, automação de processos com uso de inteligência artificial, segurança da informação, suporte à transformação digital e sustentação tecnológica de sistemas institucionais.

Ao associar o pagamento mensal à aferição objetiva de resultados e ao desempenho das atividades executadas, essa modalidade contratual garante maior controle da Administração sobre a qualidade dos serviços prestados, além de facilitar o monitoramento de conformidades e não conformidades, indicadores de produtividade, e efetividade dos serviços. Isso proporciona insumos valiosos para a tomada de decisões estratégicas e para o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho.

Diferentemente de modelos baseados apenas na alocação de postos de trabalho ou na simples disponibilidade de profissionais, a presente solução valoriza a entrega de produtos e resultados concretos, com base em parâmetros mensuráveis e pactuados contratualmente.

A efetivação do pagamento estará condicionada à comprovação formal da execução dos serviços com qualidade e em conformidade com os NMS estabelecidos, de modo que a Administração somente remunerará o contratado após validação técnica e aceite dos entregáveis, promovendo a transparência e o uso eficiente dos recursos públicos.

Esse modelo está plenamente respaldado pela Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, e pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2021, que recomendam contratações com foco em desempenho, indicadores de resultado e governança da contratação. Tais normativos orientam que, sempre que possível, as contratações de TIC sejam estruturadas com base em unidades de medida que permitam aferição de qualidade, valor agregado e impacto institucional, como se propõe nesta solução.

Assim, a execução indireta com remuneração por preço fixo mensal condicionada à comprovação de entregas qualificadas e mensuráveis representa, para o INTO, uma solução tecnicamente viável, juridicamente segura e institucionalmente vantajosa, por aliar continuidade operacional com foco em resultados, qualidade e responsabilidade fiscal. Essa abordagem viabiliza a atuação estruturada da DITEC, favorecendo a execução do Plano Diretor de TIC (PDTIC), o cumprimento das metas institucionais e a consolidação da estratégia de transformação digital do Instituto.

Solução 5 – Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço

A execução indireta dos serviços de TIC com remuneração exclusivamente por unidade de serviço, também conhecida como Unidade de Serviço Técnico (UST), baseia-se na mensuração do esforço técnico necessário para a execução de tarefas que envolvem predominantemente atividade intelectual especializada e de difícil estimativa prévia, tanto em escopo quanto em tempo de execução. Essa modalidade é comumente utilizada em contratos de prestação de serviços técnicos especializados com diversidade de demandas e variabilidade de complexidade, sendo cada unidade valorada com base em critérios previamente estabelecidos, como grau de dificuldade e tempo médio de realização.

No entanto, para sua aplicação ser viável e aderente aos princípios da legalidade, economicidade e objetividade na contratação pública, é necessário que o modelo esteja rigorosamente estruturado, com a definição prévia de todos os artefatos e componentes contratuais necessários à mensuração e fiscalização do serviço, isso inclui:

- A descrição detalhada das atividades passíveis de contratação;
- A classificação por nível de complexidade e esforço estimado;
- A associação clara entre cada atividade e a quantidade de UST atribuída;
- A vinculação a padrões técnicos, normas e procedimentos operacionais da CONTRATANTE;
- E a definição de níveis mínimos de serviço (NMS) para cada tipo de entrega.

Essa estrutura exige o desenvolvimento prévio de documentos e artefatos como catálogo técnico de atividades, matriz de esforço por complexidade, regras de correlação entre entregas e unidades de medida, bem como mecanismos de auditoria e validação técnica dos serviços prestados. A ausência ou deficiência desses elementos pode comprometer a exequibilidade do contrato e a segurança jurídica da contratação, conforme alertado em jurisprudência do Tribunal de Contas da União – Acórdão nº 509/2015 – Plenário.

No contexto específico do INTO, a aplicação do modelo baseado exclusivamente em UST apresenta limitações operacionais, especialmente por envolver uma rotina de serviços continuados e com forte interdependência entre áreas técnicas e assistenciais. A natureza repetitiva e permanente de grande parte das demandas da DITEC, como sustentação de sistemas, apoio à governança, automação de processos e análise de segurança da informação, torna a aplicação isolada da UST menos adequada como critério exclusivo de medição e pagamento.

Além disso, a elevada complexidade na construção e manutenção do modelo de UST, somada à necessidade de constante atualização e revalidação dos parâmetros técnicos, pode resultar em sobrecarga na gestão contratual e aumento do risco de litígios relacionados à aferição dos serviços, especialmente em ambientes hospitalares de alta criticidade como o do INTO.

Dessa forma, embora tecnicamente possível e juridicamente permitida, a adoção exclusiva do modelo de UST para a presente contratação não se mostra a alternativa mais vantajosa para o INTO, considerando a necessidade de continuidade dos serviços, a previsibilidade orçamentária e a entrega sustentada de valor à instituição. A utilização da UST pode ser considerada como métrica complementar em contratações por escopo ou ordens de serviço específicas, mas não como única forma de remuneração, especialmente em contratos com foco em serviços estratégicos e sustentação contínua da operação de TIC.

A análise comparativa das soluções considerou a análise crítica das diferentes soluções levantadas, além do seu aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação. Como auxílio, do quadro seguinte foi realizada a comparação de alguns requisitos entre as Soluções identificadas. Diante das soluções identificadas, foi elaborado o quadro comparativo contendo alguns requisitos, conforme abaixo.

Requisitos	Cenários				
	Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4	Solução 5
Modelo de contratação	Não atende	Atende	Não atende	Atende	Atende
Manutenção do Equilíbrio Financeiro	Atende	Não atende	Atende	Atende	Atende

Flexibilidade	Não atende	Não atende	Não atende	Atende	Atende
Baixo risco	Atende	Não atende	Atende	Atende	Atende
Baixa complexidade Técnica	Atende	Não atende	Atende	Atende	Atende
Entrega de resultados	Atende	Não atende	Não atende	Atende	Não atende
Resultado da análise	Não atende	Não atende	Não atende	Atende	Não atende

Legenda.

Solução 1. Execução direta das atividades por meio de servidores do quadro permanente;

Solução 2. Execução indireta na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa;

Solução 3. Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra);

Solução 4. Execução indireta na modalidade de remuneração por preço fixo mensal vinculada ao cumprimento de níveis de serviços e medição de resultados e serviço sob demanda; e

Solução 5. Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço.

Seguem abaixo as principais vantagens e desvantagens dos modelos de contratação por execução indireta identificados:

Modelo	Vantagens	Desvantagens
Execução indireta na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa	• Maior previsibilidade orçamentária para o INTO; • Redução da complexidade contratual no controle de unidades ou postos; • Facilita o planejamento e a integração com outras iniciativas do PDTIC e da estratégia institucional; • Permite absorver flutuações na demanda de forma mais simples.	• Alto risco gerencial se não houver acompanhamento contínuo; • Dificuldade na avaliação de desempenho individual de entregas; • Exige mecanismos robustos de governança e fiscalização técnica para garantir resultados.
Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho (dedicação exclusiva de mão de obra)	• Estabelece relação direta entre custo e alocação de pessoal; • Facilidade no controle de presença e atuação da equipe; • Permite maior alinhamento com a cultura institucional e rotinas internas do INTO.	• Alto risco gerencial na condução e supervisão das atividades; • Potencial desvio de foco do resultado para a presença física; • Risco de ineficiência se a performance não for vinculada a resultados; • Dificuldade em promover inovação e melhoria contínua.
Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho com remuneração vinculada ao cumprimento de níveis de serviços e medição de resultados	• Alinha alocação de pessoal aos resultados esperados pela DITEC/INTO; • Maior foco na qualidade e no cumprimento de prazos, com base nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS); • Permite mensurar desempenho e aplicar melhorias contínuas; • Reduz o tempo em tarefas operacionais com o uso de metas e automações;	• Custo mais elevado para compor equipes com expertise adequada; • Exige instrumentos de medição de desempenho bem definidos; • Risco de foco excessivo em indicadores quantitativos em detrimento da qualidade percebida; • Maior complexidade na elaboração contratual e na fiscalização técnica.

	• Estimula a entrega de valor à gestão institucional e à transformação digital.	
Execução indireta na modalidade de remuneração exclusivamente por unidade de serviço	• Permite a contratação sob demanda conforme necessidades específicas da TI do INTO; • Estimula a eficiência e o foco em entregáveis mensuráveis; • Adequado para serviços especializados, como automações com IA, parametrizações ou entregas pontuais de governança; • Possibilita construção de Catálogo de Serviços personalizado e adaptado à maturidade digital do INTO.	• Necessidade de detalhamento prévio e contínuo de escopo e atividades; • Baixa padronização dos serviços entre fornecedores; • Exige alta maturidade na especificação e fiscalização; • Menor aderência a modelos ágeis e evolutivos.

De acordo com o quadro acima, a solução que atende adequadamente às necessidades do Instituto é a **Solução 4** - Execução indireta na modalidade de remuneração por preço fixo mensal vinculada ao cumprimento de níveis de serviços e medição de resultados e serviço sob demanda. Sendo assim, a equipe de Planejamento da Contratação, por meio deste Estudo Técnico Preliminar e diante de todas as análises realizadas e demonstradas, entende que a licitação em um único grupo da Solução 4, mostra-se a mais eficiente e eficaz do ponto de vista técnico e econômico.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Em conformidade com o § 1º do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, as soluções analisadas e consideradas inviáveis para atendimento à necessidade da contratação devem ser registradas no Estudo Técnico Preliminar – ETP, estando dispensada a obrigatoriedade de realização dos respectivos cálculos de Custo Total de Propriedade (Total Cost of Ownership – TCO). Ressalta-se, contudo, a obrigatoriedade de apresentar as justificativas técnicas e gerenciais que sustentam a conclusão pela inviabilidade.

No âmbito do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), foram avaliadas diferentes alternativas de execução contratual. Entretanto, as seguintes soluções foram consideradas **inviáveis** à luz da realidade institucional e das diretrizes estratégicas da DITEC/INTO, com base nos seguintes apontamentos:

Solução 1: Execução direta (realizada com recursos próprios)

- Não há previsão, no curto ou médio prazo, para realização de concurso público visando a ampliação do quadro funcional da área de Tecnologia da Informação do INTO, o que inviabiliza a execução direta dos serviços com pessoal próprio.
- Os profissionais atualmente em exercício estão integralmente alocados em atividades estratégicas e operacionais prioritárias, não havendo margem para redistribuição ou acúmulo de novas responsabilidades, especialmente diante da complexidade dos serviços técnicos pretendidos.

Solução 2: Execução indireta com remuneração por parcela mensal fixa

- Apesar de permitir certo controle orçamentário, essa solução apresenta baixa flexibilidade para ajustes dinâmicos no escopo dos serviços, dificultando a adaptação às necessidades emergentes do plano de transformação digital e dos projetos institucionais.
- Além disso, há risco significativo de pagamento por disponibilidade sem a correspondente efetiva entrega de valor, o que se mostra incompatível com os princípios da eficiência, economicidade e vinculação ao resultado exigidos nas contratações públicas.

Solução 3: Execução indireta com dedicação exclusiva de mão de obra (por posto de trabalho)

- Esse modelo não é recomendado pela IN nº 01/2019/SGD/ME, salvo em situações excepcionais devidamente justificadas.
- A gestão administrativa e técnica desse tipo de contrato é reconhecidamente mais complexa, exigindo estrutura de fiscalização contínua e rígida, o que representa um risco adicional ao INTO.
- Ademais, não há correlação direta entre alocação de profissionais e geração de valor público, o que pode comprometer a efetividade das entregas esperadas.

Solução 5: Execução indireta com remuneração exclusivamente por unidade de serviço

- Embora permita uma melhor associação entre esforço e entrega, esse modelo requer a definição prévia de um Catálogo de Serviços completo, padronizado e ajustado à realidade do INTO, o que ainda está em fase de estruturação.
- A adoção isolada desta solução compromete benefícios relevantes de modelos híbridos, como a flexibilidade operacional, a adaptabilidade a métodos ágeis e a gestão orientada por resultados.

Também há risco de desconexão entre os serviços contratados e os objetivos estratégicos da instituição, caso a construção e manutenção do Catálogo de Serviços não esteja devidamente alinhada com os instrumentos de governança de TIC.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

A análise comparativa de custos da presente contratação foi elaborada considerando apenas a solução técnica e funcionalmente viável para o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), qual seja, a **Solução 4 – Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho com remuneração vinculada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço e medição de resultados e serviço sob demanda**, nos termos do inciso III do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. A análise inclui:

- a. A comparação de custos totais de propriedade (Total Cost of Ownership – TCO), contemplando os custos associados ao ciclo de vida dos serviços e recursos necessários, como salários, encargos, ferramentas, suporte, manutenção, capacitações e sistemas de apoio à fiscalização contratual;
- b. A memória de cálculo que fundamenta os valores estimados, permitindo a rastreabilidade da origem dos dados e a transparência na composição do custo estimado da contratação.

Os custos estimados para a contratação abrangem a prestação de serviços especializados de Apoio à Governança e à Gestão de TIC, com foco em resultados e alinhamento às diretrizes do Plano Diretor de TIC (PDTIC) e à estratégia institucional da DITEC/INTO. A seguir, são apresentados os parâmetros que fundamentam a análise de custos:

A contratação será realizada com base em níveis mínimos de serviço (NMS) previamente definidos, atrelando o pagamento mensal ao cumprimento das metas pactuadas contratualmente. Esta abordagem garante maior controle sobre a efetividade das entregas e incentiva a busca contínua por qualidade.

Com base nos parâmetros dispostos na IN SEGES/ME nº 65/2021, foram realizadas pesquisas ao Painel de Preços, Contratações Públicas mediante consulta no Comprasnet. Do resultado proveniente da consulta ao Painel de Preços, utilizando o código CATSER 27324, tendo sido localizados 8 pregões, dos quais nenhum possui similaridade ao objeto da contratação pretendida, portanto, contratações completamente diversas. Na consulta textual realizada no Comprasnet/Contratações similares feitas pela Administração Pública, foram localizadas 2 (duas) contratações (Pregão Eletrônico nº 006 /2024 - Tribunal de Contas da União e Pregão Eletrônico nº 004/2023 - Advocacia-Geral da União). As informações seguem descritas no quadro abaixo:

Painel de Preços/Comprasnet - Análise				
FONTE	PREGÃO	ORGÃO	UASG	ANÁLISE
Comprasnet	Pregão Eletrônico nº 04 /2023	Advocacia Geral da União - AGU	110792	Especificação de item similar ao pretendido pelo Instituto. Referência utilizada para os itens 1 ao 6.
Painel de Preços	Pregão Eletrônico nº 92003/2024	Câmara Municipal de Horizonte – CE	930379	Prestação de serviços de assessoria e consultoria em gestão governamental, compreendendo aos serviços de orientação, criação e monitoramento de rotinas e fluxos de controle, elaboração de minutas de normatização interna, realização de treinamento, elaboração, análises e apresentação de relatórios, painéis gerenciais, apoio em auditorias internas, fiscalizações e implementação de melhorias contínuas na gestão pública, junto à Câmara Municipal de Horizonte/CE.

Painel de Preços	Pregão Eletrônico nº 0013/2023	Secretaria do Conselho da Justiça Federal - DF	090026	Contratação de empresa de Tecnologia da Informação especializada para prestação de serviços de concepção, planejamento, desenvolvimento, implementação, migração, transferência de conhecimento e manutenção dos portais institucionais do Conselho da Justiça Federal CJF. Referência não utilizada.
Painel de Preços	Pregão Eletrônico nº 008/2023	Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte	925468	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de mão de obra terceirizada em tecnologia da informação, compreendendo os serviços de suporte ao usuário contínuo para os sistemas, os ambientes e a infraestrutura de TI, serviços de desenvolvimento de sistemas e a manutenção /sustentação para os sistemas (desenvolvidos durante a prestação de serviços elegados), bem como o atendimento aos jurisdicionados, no âmbito do TCE/RN. Referência não utilizada.
Painel de Preços	Pregão Eletrônico nº 0030/2023	Subsecretaria e Assuntos Administrativos	550005	Contratação de serviços técnicos especializados em dados e gestão da informação, utilizando práticas ágeis, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. Referência não utilizada.
Painel de Preços	Pregão Eletrônico nº 90098/2024	Prefeitura Municipal Engenheiro Beltrão - PR	987547	Contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços técnicos de gestão, assessoria e consultoria, abrangendo a operacionalização, acompanhamento e prestação de contas dos sistemas Plataforma Transfere Gov e SIMEC, com foco na execução de programas e convênios federais, de modo a garantir conformidade com as exigências normativas do Governo Federal, bem como dar suporte técnico a Secretaria de Educação e Escolas da rede municipal de ensino
Comprasnet	Pregão Eletrônico nº 006 /2024	Tribunal de Contas da União - TCU	30001	Especificação de item similar ao pretendido pelo Instituto. Referência utilizada para o item 8.
Painel de Preços	Pregão Eletrônico nº 0054/2023	Banco do Nordeste do Brasil S/A	179085	Contratação de serviços técnicos especializados de apoio ao desenvolvimento de software, processos de Tecnologia da Informação (TI) e análise de dados. Referência não utilizada.

Os valores considerados foram obtidos com base em fontes confiáveis, como os guias salariais Salario.com.br, Glassdoor.com, Robert Half, Michael Page, e em registros públicos de contratações similares, com foco em perfis profissionais especializados em gestão e governança de TIC.

CBO	Fator K	Perfil	Salário de Referência	QTD	Custo unitário mensal do Perfil	Custo do Perfil por ano
1421-30	2	Analista de Processo de Governança Sênior	R\$10.565,55	1	R\$21.131,10	R\$253.573,20
1421-30	2	Analista de Processo de Governança Pleno	R\$6.721,56	1	R\$13.443,12	R\$161.317,44
1421-25	2	Analista de Governança Sênior	R\$11.565,55	1	R\$23.131,10	R\$277.573,20
1421-25	2	Analista de Governança Pleno	R\$6.221,56	1	R\$12.443,12	R\$149.317,44

1115-10	2	Analista de Planejamento e Contratações Sênior	R\$13.451,21	1	R\$26.902,42	R\$322.829,04
1115-10	2	Analista de Planejamento e Contratações Pleno	R\$8.259,69	1	R\$16.519,38	R\$198.232,56
2123-24	2	Analista de Governança em Segurança Sênior	R\$11.621,38	1	R\$23.242,76	R\$278.913,12
2123-20	2	Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno	R\$8.604,30	1	R\$17.208,60	R\$206.503,20
2123-23	2	Analista de Negócio Sênior	R\$10.588,00	1	R\$21.176,00	R\$254.112,00
2123-22	2	Analista de Negócio Pleno	R\$5.752,00	1	R\$11.504,00	R\$138.048,00
2123-21	2	Analista de Software Pleno	R\$8.058,92	1	R\$16.117,84	R\$193.414,08
2123-25	2	Gerente de Projetos	R\$20.554,83	1	R\$41.109,66	R\$493.315,92
TOTAL					R\$243.929,10	R\$2.927.149,20

Embora o valor mensal esteja condicionado ao desempenho, o foco principal da contratação reside na entrega de resultados concretos e no alcance de metas institucionais, como fortalecimento da governança, automação de processos organizacionais e incremento da maturidade da gestão de TIC.

Assim, a maior parte dos custos da contratada estará relacionada à remuneração da equipe técnica e à manutenção de estrutura mínima para o cumprimento dos compromissos contratuais. Os valores unitários e totais, correspondentes aos serviços integrantes da solução proposta, constante neste Estudo Técnico Preliminar, considerando a entrega de resultados de forma contínua e alinhada às necessidades da DITEC/INTO.

Para embasar a estimativa de custos da solução tecnológica de automação por meio de chatbot, foi realizado levantamento de mercado utilizando como referência o Painel de Preços do Governo Federal, com base na base de dados do catálogo CATSER nº 27502/27324, que contempla serviços especializados de desenvolvimento, implantação e sustentação de assistentes virtuais.

A pesquisa permitiu identificar parâmetros praticados por fornecedores do setor público para serviços com características semelhantes às demandadas pelo INTO, proporcionando maior assertividade na elaboração da Tabela de Custeio e na definição do modelo de contratação mais adequado à realidade da instituição.

Tipo painel: Serviço						
Quantidade total de registros: 171						
Registros apresentados: 101 a150						
Filtros: material /serviço 27502						
Identific. da Compra	Mod.	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG - Unidade Gestora	Data da Compra
90012/2024	Dispensa de Licitação	8901,75	ARS COMERCIO E SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA	EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUARIA	135016	10/06 /2024
90038/2024	Pregão	9000,00	TECH SOLUTIONS SOLUCOES EM GESTAO E TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080020	22/08 /2024
90906/2024	Pregão	10090,00	NTSEC SOLUCOES EM TELEINFORMATICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	11/12 /2024

90024/2024	Dispensa de Licitação	10400,36	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO-MG	389144	20/05 /2024
90059/2024	Pregão	11025,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080010	21/10 /2024
90074/2024	Pregão	11100,00	NETSOL LTDA	UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS	153032	27/12 /2024
90006/2024	Pregão	12297,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	CONSELHO REGIONAL ENGENHARIA E AGRONOMIA - MG	389089	23/08 /2024
90002/2024	Dispensa de Licitação	12500,00	LATAMSUL IMPORTACAO SERVICOS E COMERCIO DE ELETRONICOS LTDA.	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - MG	925152	03/04 /2024
90017/2024	Pregão	12801,15	JCB TECNOLOGIA LTDA	JUSTICA FEDERAL	090022	30/12 /2024
90059/2024	Pregão	13515,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080010	21/10 /2024
90046/2024	Dispensa de Licitação	14000,00	N. R. G. DOS S. TEC	COMANDO DA AERONAUTICA	120633	04/10 /2024
90068/2024	Pregão	14249,00	R R G DOS SANTOS	COMANDO DA AERONAUTICA	120016	26/08 /2024
90076/2024	Pregão	14680,00	MCR SISTEMAS E CONSULTORIA LTDA	JUSTICA ELEITORAL	070014	04/10 /2024
90007/2024	Dispensa de Licitação	14900,00	R R G DOS SANTOS	CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO-GO	926562	03/07 /2024
90011/2024	Dispensa de Licitação	15500,00	DGTN SOLUCOES COLABORATIVAS LTDA	CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO-MG	389144	01/04 /2024
90059/2024	Pregão	16006,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080010	21/10 /2024

90003/2024	Pregão	16840,00	TECNETWORKING SERVICOS E SOLUCOES EM TI LTDA	CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA-SP	389189	12/06 /2024
90059/2024	Pregão	17072,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080010	21/10 /2024
90031/2024	Pregão	17300,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	CONS REG DE CORRET DE MÓVEIS DA 2ª REGIÃO-SP	389297	14/08 /2024
90013/2024	Pregão	17990,00	BCM INFO SOFTWARE LTDA	JUSTICA FEDERAL	090059	23/10 /2024
90446/2024	Pregão	18734,12	BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	29/08 /2024
90057/2024	Pregão	18950,00	PARTNERVISION TECNOLOGIAS E CONSULTORIA PARA AUTOMACAO INDUSTRIAL 4.0 IMPORTACA	INDUSTRIA DE MATERIAL BELICO DO BRASIL	168005	14/10 /2024
90015/2024	Pregão	19770,49	TEAM TI COMERCIO E SERVICOS GERAIS E INFORMATICA LTDA	UNIVERSIDADE FEDERAL DE VICOSA	154051	23/07 /2024
90049/2024	Dispensa de Licitação	19874,86	ESTRUTTOS LTDA	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE-GO	926864	18/10 /2024
90022/2024	Pregão	20000,00	RD2 SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA	CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA-SP	389461	19/11 /2024
90014/2024	Pregão	20663,18	NTSEC SOLUCOES EM TELEINFORMATICA LTDA	TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL - 3A REGIAO	090029 -	10/12 /2024
90446/2024	Pregão	21109,98	BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	29/08 /2024
90017/2024	Pregão	26007,10	WERNETECH INFORMATICA LTDA	JUSTICA FEDERAL	090022	30/12 /2024

90017/2024	Dispensa de Licitação	26500,00	MUNDO365.COM.BR LTDA	CONSELHO REGIONAL DE EDUC. FÍSICA 14-TO	926461	30/08 /2024
90075/2024	Pregão	26980,29	PISON EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA	COMANDO DA AERONAUTICA	120633	19/11 /2024
90042/2024	Dispensa de Licitação	29800,00	IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA	CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO-MG	389144	03/12 /2024
90057/2024	Pregão	30950,00	PARTNERVISION TECNOLOGIAS E CONSULTORIA PARA AUTOMACAO INDUSTRIAL 4.0 IMPORTACA	INDUSTRIA DE MATERIAL BELICO DO BRASIL	168005	14/10 /2024
90577/2024	Pregão	30975,84	PTLS SERVICOS DE TECNOLOGIA E ASSESSORIA TECNICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	12/08 /2024
90577/2024	Pregão	31599,00	PTLS SERVICOS DE TECNOLOGIA E ASSESSORIA TECNICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	12/08 /2024
90075/2024	Pregão	32600,00	JCB TECNOLOGIA LTDA	COMANDO DA AERONAUTICA	120633	19/11 /2024
90075/2024	Pregão	32600,00	JCB TECNOLOGIA LTDA	COMANDO DA AERONAUTICA	120633	19/11 /2024
90010/2024	Pregão	33000,00	PROCEDATA INFORMATICA LTDA	CONSELHO REGIONAL ENGENHARIA E AGRONOMIA - MG	389089	17/10 /2024
90194/2024	Pregão	33210,00	THC ASSESSORIA E TECNOLOGIA LTDA	COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR	113205	24/09 /2024
90031/2024	Pregão	38698,00	MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA	CONS REG DE CORRET DE MÓVEIS DA 2ª REGIÃO-SP	389297	14/08 /2024
90446/2024	Pregão	39763,90	BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	29/08 /2024

90045/2024	Pregão	53750,00	SYSTEM MANAGER TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA	JUSTICA DO TRABALHO	080010	26/09 /2024
90577/2024	Pregão	54999,72	PTLS SERVICOS DE TECNOLOGIA E ASSESSORIA TECNICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	12/08 /2024
90577/2024	Pregão	54999,72	PTLS SERVICOS DE TECNOLOGIA E ASSESSORIA TECNICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	12/08 /2024
90241/2024	Dispensa de Licitação	55900,00	TECNETWORKING SERVICOS E SOLUCOES EM TI LTDA	COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR	113205	13/08 /2024
90332/2024	Pregão	59000,00	THC ASSESSORIA E TECNOLOGIA LTDA	COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR	113202	08/08 /2024
90446/2024	Pregão	59400,00	BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	803080	29/08 /2024
90016/2024	Pregão	64000,00	ALTAS NETWORKS & TELECOM LTDA	CONSELHO REGIONAL ENGENHARIA E AGRONOMIA - MG	389089	13/12 /2024
90088/2024	Pregão	71000,00	ALTAS NETWORKS & TELECOM LTDA	UNIVERSIDADE FEDERAL DE VICOSA	154052	24/10 /2024
90006/2024	Pregão	74000,00	TECNETWORKING SERVICOS E SOLUCOES EM TI LTDA	CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA-SP	389189	26/06 /2024
90016/2024	Pregão	74000,00	ALTAS NETWORKS & TELECOM LTDA	CONSELHO REGIONAL ENGENHARIA E AGRONOMIA - MG	389089	13/12 /2024

A mediana dos valores unitários encontrados para contratações com esse código foi de R\$ 5.497,00, valor que pode ser utilizado como referência para análise de vantajosidade econômica na instrução do processo de contratação pretendido. Essa mediana reflete o valor mais recorrente entre contratações semelhantes realizadas por órgãos da Administração Pública Federal, contribuindo para assegurar a compatibilidade de preços com o mercado.

Acrescenta-se, ainda, que com a adoção da **Solução 4**, a contratação será realizada sob a forma de serviço contínuo com pagamento por preço fixo mensal, abrangendo um grupo único composto por serviços especializados, com vigência inicial de **2 (dois) anos**, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente. O modelo garante previsibilidade orçamentária e flexibilidade técnica, sendo compatível com a natureza estratégica e operacional dos serviços de TIC demandados pelo INTO.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução proposta para o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) contempla a contratação de empresa especializada para prestar serviços de apoio técnico qualificado à DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco no fortalecimento da gestão estratégica de TIC, na profissionalização da gestão de projetos, na automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e na implantação de chatbots para aprimoramento do atendimento e da comunicação institucional.

Trata-se de uma solução integrada, que abrange todo o ciclo de vida do objeto contratado, desde o diagnóstico e planejamento, passando pela execução e acompanhamento das ações, até a entrega de resultados com transferência de conhecimento à equipe interna.

Apoio técnico especializado à gestão estratégica de TI

Esse serviço visa apoiar a DITEC na elaboração, revisão e acompanhamento de instrumentos fundamentais de planejamento estratégico de TIC, como o PETIC (Plano Estratégico de TIC), o PDTIC (Plano Diretor de TIC), portfólios e planos de ação. A atuação da empresa contratada será orientada pelas diretrizes estratégicas do INTO e pelos referenciais de governança pública, garantindo aderência a marcos como a Instrução Normativa SGD/ME nº 01 /2019 e boas práticas como COBIT e ISO/IEC 38500.

A contratação se mostra necessária e justificada diante da complexidade do cenário tecnológico e da necessidade de alinhar as ações de TI aos objetivos institucionais. O apoio técnico permitirá estruturar e conduzir um planejamento mais eficiente, transparente e conectado com a missão do Instituto.

Apoio técnico à gestão de projetos de TIC

Neste eixo, a empresa contratada irá colaborar diretamente com a DITEC na estruturação, implantação, acompanhamento e controle dos projetos de TIC do INTO. O serviço inclui a aplicação de metodologias ágeis (como Scrum e SAFe) e tradicionais (como o PMBOK), de forma a adaptar a abordagem de gestão conforme a natureza e a complexidade de cada projeto. Serão elaborados cronogramas detalhados, análise e mitigação de riscos, relatórios gerenciais de progresso e painéis de gestão do portfólio.

A contratação se justifica pelo elevado número de iniciativas estratégicas em andamento e pela importância de assegurar sua execução com qualidade, dentro do prazo e do orçamento, promovendo uma cultura de entrega de valor contínuo. Trata-se de uma medida motivada pela busca por maior controle, previsibilidade e transparência na condução dos projetos da área de TI.

Automação de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA)

A automação de processos é um passo essencial para a modernização da gestão pública. Neste item, a empresa apoiará o INTO na identificação, mapeamento, modelagem e otimização de processos organizacionais que possam ser automatizados com o uso de soluções de Inteligência Artificial. A proposta contempla o uso de machine learning, algoritmos inteligentes e técnicas de análise de dados para transformar processos manuais, repetitivos e suscetíveis a erros em fluxos digitais integrados a sistemas legados, bases de dados e plataformas de workflow. A necessidade de automatizar tarefas rotineiras, melhorar a eficiência operacional e liberar a força de trabalho para atividades estratégicas justifica plenamente essa contratação. A medida é motivada pelo objetivo institucional de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados à população, com apoio de tecnologias modernas e eficazes.

Por fim, a contratação incluirá o desenvolvimento, implantação e treinamento de chatbots inteligentes voltados para o atendimento de demandas internas e externas do INTO. Os chatbots serão integrados a canais de comunicação diversos como site institucional, portal do paciente, e-mail, WhatsApp ou aplicativo e estruturados a partir da análise de jornadas dos usuários, criação de fluxos conversacionais, scripts e parâmetros personalizados.

A empresa deverá fornecer também treinamentos práticos para capacitação da equipe da DITEC e demais usuários na operação, atualização e manutenção dos assistentes virtuais. A contratação está motivada pela necessidade de ampliar a capacidade de atendimento do Instituto com agilidade, padronização de respostas e disponibilidade contínua. Trata-se de uma solução justificada pela demanda crescente por comunicação rápida e eficiente com os usuários, garantindo mais conforto, acessibilidade e modernidade no relacionamento com o cidadão.

Essa solução, portanto, não apenas responde às necessidades atuais da DITEC e do INTO, mas também prepara a instituição para os próximos passos na sua jornada de transformação digital, sempre com foco na melhoria dos serviços públicos, na valorização do trabalho técnico e na experiência do cidadão.

13. Estimativa de custo total da contratação

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: A não divulgação do orçamento tem por objetivo evitar que as propostas/lances gravitem em torno do orçamento fixado pela administração de modo que os proponentes apresentem lances realmente competitivos e de acordo sua efetiva capacidade de honrá-los com lucratividade adequada. Nesse contexto de ponderação de princípios, entende-se estar justificada a ausência temporária da divulgação do orçamento, pois amparada no princípio da busca da melhor proposta pela administração. Deste modo, o processo foi classificado como restrito e obedecerá o previsto no artigo 24, da Lei 14.133/2021.]

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços de apoio técnico especializado à gestão e governança de Tecnologia da Informação, com foco em gestão estratégica, gestão de projetos e automação de processos organizacionais com uso de inteligência artificial (IA) e chatbots, no âmbito da área de Tecnologia da Informação do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO).

Diante da natureza do objeto, caracterizado por alta especialização, interdependência entre os serviços, necessidade de atuação contínua e aderência à estratégia digital institucional, a Solução 4 – Execução indireta com remuneração por posto de trabalho vinculada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço e à medição de resultados revela-se como a alternativa tecnicamente mais adequada.

Essa solução possibilita à contratante dispor de uma equipe técnica dedicada, porém com foco em resultados e metas previamente definidas, garantindo que a alocação de recursos humanos seja orientada à entrega de valor público. Ao atrelar o pagamento à aferição de indicadores de desempenho e à entrega de produtos e serviços pactuados, o modelo proporciona maior controle sobre a qualidade, os prazos e os resultados esperados.

Do ponto de vista técnico, o modelo escolhido também favorece a adoção de práticas de melhoria contínua, uma vez que permite acompanhar a performance dos serviços com base em métricas objetivas, alinhadas aos planos institucionais, como o Plano Diretor de TIC (PDTIC), a Estratégia de Governança Digital (EGD) e os indicadores de desempenho da área de TIC.

A complexidade envolvida na automação de processos organizacionais com uso de IA e chatbots, bem como nas ações de planejamento estratégico e gestão de portfólio de projetos, exige competência técnica multidisciplinar e atuação sinérgica entre as frentes contratadas. A Solução 4 permite estruturar essa atuação de forma integrada, promovendo padronização metodológica, alinhamento à arquitetura de processos do INTO, fluidez na comunicação entre as áreas envolvidas e resposta ágil às demandas da Administração.

A opção por modelos baseados apenas na alocação de mão de obra (dedicação exclusiva) ou na contratação por unidade de serviço, embora aplicáveis a outros contextos, não garantiriam a flexibilidade, o controle e a mensuração de desempenho necessários ao escopo desta contratação. Da mesma forma, a execução direta com recursos próprios mostrou-se inviável, diante da inexistência de quadro técnico disponível e da impossibilidade de ampliação imediata do efetivo por meio de concurso público.

Portanto, a Solução 4 equilibra a necessidade de acompanhamento próximo das atividades com a exigência de entrega de resultados concretos, sendo a alternativa mais aderente tecnicamente à realidade do INTO, à maturidade da sua área de TIC, aos objetivos da transformação digital em curso e às boas práticas de governança e gestão preconizadas pela legislação vigente e por órgãos de controle.

14.1 DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

Nos termos do § 3º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, a equipe de planejamento da contratação do INTO avaliou a necessidade de eventual fracionamento do objeto, com o objetivo de verificar se os itens, em função de sua natureza, poderiam ser contratados separadamente de forma técnica e economicamente vantajosa. Tal análise visa ao melhor aproveitamento das soluções disponíveis no mercado, bem como à ampliação da competitividade, conforme o disposto no § 2º do art. 40 e inciso II do art. 47 da Lei nº 14.133/2021.

A esse respeito, a Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU) estabelece que é obrigatória a adjudicação por item, e não por preço global, nas licitações cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo à economicidade, à padronização da solução ou à execução do objeto como um todo. Essa diretriz visa possibilitar a participação de fornecedores que, embora não atendam à totalidade do escopo, possuam capacidade de fornecer itens ou componentes específicos.

No caso da presente contratação do INTO, a avaliação técnica concluiu que não é viável o parcelamento do objeto, uma vez que tal fragmentação comprometeria a padronização, a integração e a sinergia entre os componentes da solução. A divisão em múltiplas contratações poderia gerar impactos negativos significativos na condução do projeto, como descompasso nos prazos de entrega, heterogeneidade na qualidade dos serviços e aumento no custo global em função da perda de economia de escala.

Conforme disposto no inciso VII do art. 2º da IN SGD/ME nº 94/2022, a solução de TIC é definida como o “conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio por meio da conjugação de recursos tecnológicos, processos e técnicas”. A unicidade da solução pretendida para o INTO é, portanto, um fator essencial para garantir a integração dos serviços de apoio à governança e à gestão de TIC, bem como a adoção de práticas padronizadas de planejamento, execução, monitoramento e avaliação, compatíveis com os objetivos do Plano Diretor de TIC e da estratégia institucional da DITEC.

O entendimento do TCU, consolidado no Acórdão nº 5301/2013 – Segunda Câmara, reconhece como legítima a contratação em grupo único de itens com características similares quando o parcelamento resultar em ônus administrativo, dificuldade de fiscalização, e risco de comprometer a economicidade e a eficiência do processo licitatório. A contratação em grupo, nesse contexto, é prática usual e aceita amplamente pelo mercado, o que reforça a viabilidade e segurança jurídica do modelo proposto.

Assim, à luz das características específicas desta contratação, conclui-se que o não parcelamento é técnica e economicamente viável, sendo a adoção de múltiplos contratos potencialmente prejudicial à qualidade, à fluidez operacional e à governança do projeto como um todo. Além de elevar custos, a fragmentação aumentaria o esforço de gestão e fiscalização, ampliando os riscos de inconsistências técnicas e administrativas.

A manutenção da unidade do objeto contratual é justificada não apenas sob a ótica técnica, mas também estratégica. Tal abordagem assegura a articulação eficiente das atividades, promove o alinhamento metodológico e facilita o controle de responsabilidades, o que não seria alcançado de forma eficaz em um modelo fragmentado. Ressalta-se que o objetivo da contratação vai além da simples obtenção do menor preço, devendo considerar o valor agregado pela solução e sua capacidade de apoiar os resultados institucionais do INTO.

Sob o ponto de vista operacional e negocial, ainda que não seja tecnicamente impossível segmentar o objeto, tal opção demandaria a articulação de diferentes fornecedores, dificultando a integração dos serviços e processos. Isso impactaria negativamente a execução de atividades contínuas e estratégicas, como a automação de processos com uso de IA, a sustentação de ambientes digitais e o suporte técnico especializado. Esses riscos poderiam resultar em atrasos, perda de qualidade, aumento de custos e comprometimento das metas institucionais, inclusive perante órgãos de controle e instâncias superiores.

Adicionalmente, o fracionamento do objeto implicaria dificuldade na definição de responsabilidades técnicas, além de inviabilizar a simplificação dos processos de fiscalização e gestão contratual. Um dos objetivos da presente contratação é, justamente, otimizar a governança do modelo anterior, propondo melhorias estruturais que só são possíveis com a atuação de uma empresa única responsável por todos os componentes do serviço.

Diante do exposto, recomenda-se a manutenção do objeto da contratação como um grupo único, sob a responsabilidade de uma única empresa, o que trará maior simplicidade operacional, eficácia gerencial e redução de riscos administrativos. Essa abordagem permitirá que todos os recursos necessários à execução dos serviços de apoio à governança e à gestão de TIC sejam disponibilizados de forma coordenada e integrada, assegurando resultados consistentes.

Por fim, destaca-se que a forma proposta de contratação encontra ampla aderência junto ao mercado fornecedor, garantindo competitividade no processo licitatório e assegurando a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, em conformidade com os princípios legais e diretrizes institucionais do INTO.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A contratação de empresa para prestação de serviços de apoio técnico especializado à gestão e governança de Tecnologia da Informação, com foco em gestão estratégica, gestão de projetos e automação de processos organizacionais com uso de inteligência artificial (IA) e chatbots, exige uma abordagem contratual que garanta equilíbrio entre custo, flexibilidade, qualidade e entrega de valor público. Nesse contexto, a **Solução 4** revela-se a alternativa economicamente mais vantajosa para o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO).

Essa modalidade permite que o pagamento pelos serviços prestados ocorra de forma mensal e fixa, mas atrelada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e à mensuração de resultados, promovendo uma gestão contratual voltada à efetividade e ao desempenho, em consonância com os princípios da economicidade, da eficiência e da vantajosidade da Lei nº 14.133/2021.

Sob o ponto de vista econômico, a escolha por um modelo que vincule a remuneração aos resultados permite que o INTO evite custos decorrentes da simples disponibilidade de pessoal, como ocorre em contratos por posto de trabalho com dedicação exclusiva, e assegure que os recursos públicos sejam aplicados somente em entregas efetivamente realizadas, alinhadas aos objetivos estratégicos da área de TIC. Isso é particularmente importante em um cenário de crescente demanda por soluções tecnológicas inovadoras, como IA e automação de processos, em que o valor está intrinsecamente ligado à capacidade de transformar e otimizar a gestão institucional.

A estimativa de custos da contratação foi construída com base em fontes reconhecidas de mercado, como os guias salariais da Robert Half, Michael Page, Glassdoor e Salario.com.br, além de dados de contratações públicas similares, o que garante a aderência dos valores ao comportamento real de mercado, assegurando competitividade e transparência.

Adicionalmente, a adoção de um modelo que integra as competências de gestão, automação e inovação em um único contrato com pagamento condicionado à entrega de resultados evita sobreposição de esforços, reduz custos indiretos com múltiplas gestões contratuais e facilita o controle técnico e administrativo da execução. Isso representa economia operacional ao INTO, reduzindo riscos e aumentando a confiabilidade e a agilidade na entrega dos serviços.

A solução também favorece a flexibilidade na alocação e replanejamento dos recursos humanos contratados, permitindo o redirecionamento dinâmico da força de trabalho para áreas prioritárias, conforme a evolução das estratégias digitais e do Plano Diretor de TIC da instituição.

Portanto, a Solução 4 é a que melhor equilibra custo e benefício, assegurando que os investimentos realizados resultem em impactos concretos na gestão pública, na digitalização de processos e no fortalecimento da governança de TIC do INTO, promovendo a transformação digital de forma sustentável, transparente e orientada a resultados.

15.2 O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

A decisão pelo não parcelamento da contratação decorre, entre outros fatores, de uma análise fundamentada nos aspectos econômicos que envolvem a execução integrada do objeto. Trata-se da contratação de empresa para prestação de serviços de apoio técnico especializado à gestão e governança de Tecnologia da Informação, com foco em gestão estratégica, gestão de projetos e automação de processos organizacionais com uso de inteligência artificial (IA) e chatbots um conjunto de atividades de alta interdependência, complexidade técnica e complementaridade operacional.

Sob a ótica econômica, a fragmentação do objeto em diversos contratos ou lotes comprometeria diretamente a economia de escala, resultando em aumento significativo do custo global da contratação. Isso se deve à duplicidade de estruturas operacionais por parte dos fornecedores (como coordenação, gestão técnica, suporte e comunicação), à necessidade de múltiplos pontos de articulação com a contratante e ao aumento das interfaces técnicas e administrativas entre diferentes contratadas, o que amplia o risco de ineficiências, retrabalho e sobreposição de esforços.

Além disso, a gestão de múltiplos contratos demandaria da Administração recursos adicionais de fiscalização, acompanhamento e coordenação, com consequente aumento de carga de trabalho para as equipes técnicas do INTO e custos indiretos relacionados à supervisão contratual. Tal cenário comprometeria a economicidade da contratação, indo de encontro aos princípios da racionalidade administrativa, eficiência e vantajosidade econômica, previstos no art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

A execução unificada também favorece a padronização dos métodos, indicadores de desempenho, linguagens tecnológicas e boas práticas, permitindo um planejamento financeiro mais eficiente e um controle orçamentário mais previsível ao longo do contrato.

A contratação em grupo único ainda facilita a integração de ferramentas, fluxos de trabalho e dados institucionais elementos críticos para a transformação digital com uso de IA e automação, cujo valor agregado decorre justamente da coerência e continuidade técnica da solução como um todo.

Por fim, destaca-se que o modelo proposto de contratação integrada encontra aderência no mercado fornecedor, sem prejuízo à competitividade, o que garante que a seleção da proposta mais vantajosa será viabilizada em processo licitatório amplamente acessível, sem restrições indevidas à participação de empresas especializadas.

Diante do exposto, o não parcelamento da contratação é a alternativa mais econômica para o INTO, pois evita a fragmentação de esforços, a elevação de custos indiretos e a perda de sinergia técnica, assegurando à Administração Pública o melhor aproveitamento dos recursos financeiros disponíveis e maior retorno sobre o investimento realizado.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação proposta proporcionará ao Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) uma série de benefícios estratégicos, operacionais e tecnológicos, promovendo o fortalecimento da governança de TIC, a profissionalização da gestão de projetos institucionais e a aceleração da transformação digital.

Fortalecimento da governança e da gestão estratégica de TIC, a contratação permitirá à DITEC/INTO contar com uma equipe especializada no apoio à execução de práticas de governança, alinhadas às diretrizes da Estratégia de Governança Digital (EGD), Plano Diretor de TIC (PDTIC) e demais instrumentos normativos internos. Isso contribuirá diretamente para a tomada de decisões mais eficazes, sustentadas por indicadores confiáveis, transparência e rastreabilidade.

Melhoria na gestão de projetos institucionais de TIC, com o apoio técnico especializado, o INTO poderá estruturar, monitorar e executar com maior eficiência seus portfólios de projetos, assegurando maior aderência às metodologias reconhecidas (como PMBOK e ágeis), melhoria na alocação de recursos e no cumprimento de prazos, e aumento da entrega de valor aos usuários finais dos serviços públicos digitais.

Automação de processos organizacionais, a contratação viabilizará a identificação, redesenho e automação de processos internos, promovendo maior agilidade, padronização e redução de retrabalho nas atividades da instituição. Isso resulta em ganho de eficiência operacional e maior capacidade de resposta às demandas internas e externas.

Aplicação prática de soluções baseadas em inteligência artificial (IA) e chatbots com a adoção dessas tecnologias permitirá melhorar a experiência dos usuários internos e externos, viabilizando canais automatizados de atendimento, respostas rápidas a solicitações frequentes, extração de dados e geração de relatórios com apoio de IA, além de promover a modernização dos serviços oferecidos pelo INTO.

Apoio à transformação digital institucional, a contratação representa um passo fundamental no processo de consolidação de uma cultura digital no INTO, promovendo não apenas a inovação tecnológica, mas também a adoção de práticas modernas de gestão, que integram pessoas, processos e tecnologia de forma harmônica.

Redução de riscos operacionais e aumento da previsibilidade na execução dos serviços, como a vinculação da remuneração ao cumprimento de níveis mínimos de serviço permite monitorar continuamente o desempenho da contratada, reduzindo riscos de ineficiência, atrasos e entregas desalinhadas com os objetivos da instituição.

Otimização do uso dos recursos públicos, com foco em resultados e avaliação objetiva da performance, a contratação garantirá que os recursos investidos estejam diretamente relacionados à entrega de valor para a administração pública e para a sociedade, assegurando o princípio da economicidade.

Melhoria contínua dos serviços de TIC e da maturidade institucional com a atuação especializada contribuirá com o aperfeiçoamento dos processos de TIC, implantação de ciclos de melhoria contínua, e maior maturidade em práticas de planejamento, medição e avaliação de desempenho, tornando a área de tecnologia mais estratégica para o INTO.

17. Providências a serem Adotadas

O Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) poderá disponibilizar à empresa CONTRATADA, sempre que possível e conforme a conveniência administrativa, os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) utilizados em seu ambiente interno, tais como estações de trabalho (microcomputadores), recursos de rede e acesso à internet.

No entanto, caso a CONTRATADA entenda necessário o uso de recursos com maior capacidade ou desempenho técnico do que aqueles eventualmente fornecidos pelo INTO, caberá exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade por sua aquisição, manutenção e disponibilização aos profissionais alocados, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

Nos casos em que a CONTRATADA optar por utilizar os recursos de TIC disponibilizados pelo INTO, não poderá ser alegada a insuficiência desses recursos seja em termos de quantidade, desempenho ou especificações técnicas como justificativa para descumprimento dos prazos, compromissos assumidos contratualmente ou entrega de serviços fora dos padrões mínimos de qualidade definidos.

O INTO designará equipe técnica responsável pela fiscalização e gestão do contrato, conforme estabelecido no art. 29 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. A empresa CONTRATADA, por sua vez, deverá indicar preposto formalmente designado, que atuará como principal interlocutor da contratada junto ao INTO, com disponibilidade para tratar de todos os aspectos técnicos, administrativos e operacionais relacionados à execução do contrato.

18. Alinhamento aos Planos Estratégicos

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE.03	Prover a estrutura de TIC apropriada para as atividades administrativas e assistenciais.
OE.04	Prover serviços de TIC com geração de valor para o usuário.
OE.05	Zelar pela segurança da informação no que tange dados governamentais e operacionais sob responsabilidade da DITEC.
OE.06	Prover a qualidade dos serviços de forma continuada através de soluções adequadas.
OE.09	Evoluir continuamente, inovando e aprimorando processos e recursos, para a melhor prestação de serviço de TIC aos usuários.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2026			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada

N16	Manter as soluções de infraestrutura de TIC atualizadas.	OE.03	Prover a estrutura de TIC apropriada para as atividades administrativas e assistenciais.
N02	Criar e implantar procedimentos das Normas de segurança.	OE.05	Zelar pela segurança da informação no que tange dados governamentais e operacionais sob responsabilidade da DITEC.
N18	Apoiar e estimular o ConstruíTO.	OE.03	Prover a estrutura de TIC apropriada para as atividades administrativas e assistenciais.
N14	Tornar os sistemas aderentes aos padrões governamentais, gerando qualidade aos usuários.	OE.04	Prover serviços de TIC com geração de valor para o usuário.
N20	Promover inovação através da iniciativa de novos processos e tecnologias.	OE.09	Evoluir continuamente, inovando e aprimorando processos e recursos, para a melhor prestação de serviço de TIC aos usuários.
N21	Definir e revisar os sistemas críticos e procedimentos específicos.	OE.06	Prover a qualidade de serviço de forma continuada, através de soluções adequadas.

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

Com base nas informações levantadas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, e considerando o disposto na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, no Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, na Portaria nº 8.678, de 19 de julho de 2021, na Portaria SGD/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024, e na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que regula o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do SISP, a equipe de planejamento da contratação conclui que a Solução 4 – Execução indireta na modalidade de remuneração por posto de trabalho, com remuneração vinculada ao cumprimento de níveis de serviço e medição de resultados, é a alternativa mais viável técnica e economicamente para o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO).

Esta solução se mostra essencial para o pleno desenvolvimento das atividades da área de Tecnologia da Informação, especialmente diante dos desafios de transformação digital, automação de processos e adoção de inteligência artificial.

Em alinhamento com o disposto no art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, e considerando a análise das alternativas para atendimento das necessidades apresentadas pela área requisitante, os integrantes Técnico e Requisitante da equipe de planejamento concluem pela viabilidade e conveniência da contratação, com base nos benefícios potenciais em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

Os requisitos definidos atendem adequadamente às demandas institucionais, os custos estimados mostram-se compatíveis com os parâmetros de mercado e os riscos mapeados são considerados controláveis e gerenciáveis.

Dessa forma, com fundamento nas evidências técnicas reunidas ao longo do Estudo Técnico Preliminar, os membros das áreas requisitante e técnica da equipe de planejamento recomendam o prosseguimento da contratação, considerando-a como estratégica, relevante e essencial para o fortalecimento da governança de TIC, o suporte à gestão estratégica e de projetos, e a implantação de soluções inovadoras baseadas em IA e automação no âmbito do INTO.

O presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, e demais normativos aplicáveis ao planejamento de contratações públicas, atendendo aos requisitos técnicos e legais necessários à aquisição da solução pretendida.

O referido documento busca garantir a aderência às boas práticas de governança, inovação e transformação digital, promovendo a transparência, a rastreabilidade e a eficiência na condução do processo de contratação.

20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: INTEGRANTE REQUISITANTE / ATO Nº 310, DE 01 DE ABRIL DE 2025.

ANDRE LUIZ SILVA FERREIRA

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 05/03/2026 às 08:39:57.

Despacho: INTEGRANTE TÉCNICO / ATO Nº 310, DE 01 DE ABRIL DE 2025

CARLOS EDUARDO MARQUES CORDEIRO

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 05/03/2026 às 10:57:37.

Despacho: INTEGRATE ADMINISTRATIVO / AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC / ATO Nº 310, DE 01 DE ABRIL DE 2025

OSNY PEREIRA FILHO

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 05/03/2026 às 10:00:55.

ÍNDICE DOS ANEXOS

ANEXO I - Equipe Técnica e Qualificação Profissional

ANEXO II – Equipe Técnica e Catálogo de Atividades

ANEXO III – Ordem de Serviço

ANEXO IV – Termo de Recebimento Provisório

ANEXO V – Termo de Recebimento Definitivo

ANEXO VI – Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo

ANEXO VII – Termo de Ciência

ANEXO VIII – Modelo de Proposta

ANEXO IX – Requisito Técnicos do Chatbot

ANEXO X – Roteiro da Prova de Conceito

ANEXO XI – Catálogo de Automação

ANEXO I

EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1.1. Contratação de serviços de Governança e gestão estratégica de TIC, para atender às necessidades do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia - INTO.

PERFIL	FORMAÇÃO		EXPERIÊNCIA	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
	Requisitos Obrigatórios	Requisitos Desejáveis	Obrigatórios	Requisitos Obrigatórios	Requisitos Desejáveis
Analista de processo de Governança Sênior	Graduação completa em curso de nível superior na área de Administração OU Engenharia de Produção OU Tecnologia da Informação OU Gestão de Processos ou em área correlata à atuação do perfil, com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição reconhecida pelo MEC.	Pós-graduação, MBA, mestrado ou doutorado em Gestão de Processos, BPM, Governança Corporativa ou área correlata à atuação do perfil, com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição reconhecida pelo MEC.	Experiência profissional mínima de 6 (seis) anos em atividades de mapeamento, modelagem, análise, melhoria e automação de processos de negócio, com uso de notações e ferramentas reconhecidas.	Certificação CBPP (Certified Business Process Professional); OU Certificação OCEB (OMG Certified Expert in BPM) – Fundamental ou Superior; OU Certificação em BPMN por entidade reconhecida; OU Certificação Lean IT ou superior; Domínio comprovado da notação BPMN e utilização de ferramentas de modelagem de processos (Bizagi	Certificação Lean Six Sigma – Black Belt; Certificação em ferramentas BPMS (Bizagi Studio, IBM BPM, Appian, Camunda ou similar); Certificação em metodologias ágeis (Scrum Master, Product Owner ou equivalente); Experiência em integração de processos com soluções de automação (RPA, iBPMS) e inteligência artificial;

	Ministério da Educação – MEC.			Modeler, Visio, ARIS ou equivalentes); Experiência na definição e implementação de indicadores de desempenho de processos (KPIs) e gestão baseada em métricas.	Vivência em implantação e gestão de Escritório de Processos (BPM Office); Conhecimento em análise de dados aplicada à melhoria contínua e otimização de processos.
Analista de processo de Governança Pleno	Graduação completa em curso de nível superior na área de Administração OU Engenharia de Produção, Tecnologia da Informação OU Gestão de Processos ou em área correlata à atuação do perfil, com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de Processos, BPM, Governança Corporativa ou área correlata à atuação do perfil, com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 4 (quatro) anos em atividades de mapeamento, modelagem, análise, melhoria e automação de processos de negócio, utilizando notações e ferramentas de mercado.	Certificação CBPP (Certified Business Process Professional); OU Certificação OCEB (OMG Certified Expert in BPM) – Fundamental ou Superior; OU Certificação em BPMN por entidade reconhecida; OU Certificação Lean IT ou superior; Domínio de notação BPMN e uso de ferramentas de modelagem de processos (Bizagi Modeler, Visio ou equivalentes).	Certificação Lean Six Sigma – Black Belt; Certificação em ferramentas BPMS (Bizagi Studio, IBM BPM, Appian, Camunda ou similar); Certificação em metodologias ágeis (Scrum Master, Product Owner ou equivalente); Experiência comprovada na implantação e operação de Escritório de Processos; Conhecimento em indicadores de desempenho de processos (KPIs) e

					integração de BPM com automação (RPA, iBPMS).
Analista de Governança Sênior	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com especialização, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de no mínimo, 06 (seis) anos em atividades de TIC como analista de governança com atuação em auditorias internas, avaliação de capacidade e maturidade, gerenciamento de riscos.	O profissional deverá possuir, no mínimo, 2 (duas) das qualificações de certificação abaixo: ✓ Certificação COBIT 5 ou Superior. ✓ Certificação ITIL v3 ou superior; ✓ Certificação ISO38500 ou superior. ✓ Certificação ISO31000 ou superior.	Pós-graduação ou MBA em Governança de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.

Analista de Governança Pleno	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil), especialização, ou mestrado ou doutorado, na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 4 (quatro) anos em atividades de TIC como analista de governança.	O profissional deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das qualificações de certificação abaixo: ✓ Certificação COBIT 5 ou superior; ✓ Certificação ITIL v3 ou superior; ✓ Certificação ISO38500 ou superior;	Pós-graduação em Governança de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
Analista de Planejamento e Contratações Sênior	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo,	Experiência profissional de no mínimo 06 (seis) anos em licitações e contratações públicas, e de, no mínimo, 2	O profissional deverá possuir pós-graduação (especialização) em contratos ou gestão pública. ✓ Certificação ITIL v3 ou superior.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC, Governança ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo,

	à de atuação do perfil), especialização, ou mestrado ou doutorado, na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	(dois) anos em contratações de TIC.		360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
Analista de Planejamento e Contratações Pleno	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil), especialização, ou mestrado ou doutorado, na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de no mínimo 04 (quatro) anos em licitações e contratações públicas, sendo destes, no mínimo, 1 (um) ano em contratações de TIC.	O profissional deverá possuir pós-graduação (especialização) em contratos ou gestão pública.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC, Governança ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.

	com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.				
Analista de Governança Segurança Informação Sênior	Graduação completa em nível superior em Tecnologia da Informação, em Engenharia da Computação ou Ciência da Computação ou ainda qualquer outro curso superior, com especialização na área de informática, com carga horária mínima de 360h, comprovada mediante diploma e certificado reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de no mínimo, 06 (seis) anos em atividades de TIC como administrador de segurança da informação.	O profissional deverá possuir, no mínimo, 2 (duas) das qualificações de certificação abaixo: ✓ Certificação ISO27001:2022; ✓ Certificação ISO27002:2022; ✓ Certificação ISO27007; ✓ Certificação ISO27005; ✓ Certificação ISO27032; ✓ Certificação Information Security Manager (CISM) ou superior; ✓ Certificação LGPD foundation.	Pós-graduação ou MBA na área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.

Analista de Governança Segurança Informação Pleno	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com especialização, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de TIC como administrador de segurança da informação.	O profissional deverá possuir, no mínimo, 2 (duas) das qualificações de certificação abaixo: ✓ Certificação COBIT 5 ou superior; ✓ Certificação ITIL v3 ou superior; ✓ Certificação ISO27001:2022; ✓ Certificação ISO27002:2022;	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
Analista de Negócios / Requisitos Sênior	Graduação completa em nível superior completo em Tecnologia da Informação OU em Engenharia	Pós-graduação ou MBA na área correlata à atuação do perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino	Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) anos em atividades de TIC como analista de negócios/requisitos.	O profissional deverá possuir certificação ITIL v3 ou superior.	Pós-graduação ou MBA na área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino

	da Computação ou Ciência da Computação ou ainda qualquer outro curso superior com especialização na área de informática, com carga horária mínima de 360h, comprovada mediante diploma e certificado reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.	reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.			reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
Analista de Negócios / Requisitos Pleno	Graduação completa em nível superior completo em Tecnologia da Informação OU em Engenharia da Computação ou Ciência da Computação ou ainda qualquer outro curso superior com especialização na área de informática, com	Pós-graduação ou MBA na área correlata à atuação do perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de TIC como analista de negócios/requisitos.	O profissional deverá possuir certificação ITIL v3 ou superior.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.

	carga horária mínima de 360h comprovado mediante diploma e certificado reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.				
Analista de Software Pleno	Graduação completa em nível superior em Tecnologia da Informação OU em Engenharia da Computação ou Ciência da Computação ou ainda qualquer outro curso superior, com especialização na área de informática, com carga horária mínima de 360h, comprovada mediante diploma e certificado reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de TIC, sendo elas: ✓arquiteto de softwares; ✓experiência com definição de projetos de arquitetura; ✓implementação e implantação de software considerando seus requisitos funcionais e não-funcionais, e em desenvolvimento de software utilizando métodos ágeis;	O profissional deverá possuir, no mínimo, 1 (uma) das certificações relacionada ao perfil, descritas abaixo: ✓ CPSA (Certified Professional in Software Architecture), ou similar; ✓ TOGAF Certification (The Open Group Architecture Framework; Certification) ou similar;	Pós-graduação ou MBA na área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.

Gerente de Projetos	Graduação completa em nível superior em Tecnologia da Informação OU em Engenharia da Computação ou Ciência da Computação ou ainda qualquer outro curso superior com especialização na área de informática, com carga horária mínima de 360h, comprovada mediante diploma e certificado reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC.	Pós-graduação ou MBA na área correlata à atuação do perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.	Experiência profissional de no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de TIC, relacionadas ao perfil.	O profissional deverá possuir, no mínimo, 2 (duas) das qualificações de certificação abaixo: ✓ PMP; ✓ ITIL v3 ou superior; ✓ Scrum.	Pós-graduação ou MBA em Gestão de TIC ou área correlata à atuação do Perfil em curso com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula em instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
----------------------------	---	---	---	--	--

ANEXO - II

EQUIPE TÉCNICA E CATÁLOGO DE ATIVIDADES

Analista de Processos Governança Sênior

- ✓ Definir, revisar e consolidar políticas, normas e diretrizes de governança corporativa e de TIC.
- ✓ Garantir a aderência dos processos institucionais aos frameworks de referência (ITIL, COBIT, ISO 20000, ISO 27001, ISO 38500, PMI, SAFe).
- ✓ Atuar como assessor estratégico da alta gestão, apoiando decisões críticas ligadas à governança.
- ✓ Avaliar e recomendar práticas de inovação em governança, como hiperautomação, IA aplicada e AIOps.
- ✓ Liderar a modelagem, otimização e integração de processos de governança organizacional.
- ✓ Conduzir análises de maturidade dos processos e propor roadmap de evolução da governança.
- ✓ Aprovar modelos de processos complexos, assegurando alinhamento estratégico com o negócio.
- ✓ Coordenar o trabalho de analistas Pleno e Júnior, promovendo integração e padronização das entregas.
- ✓ Definir e validar indicadores-chave (KPIs, KRIs, OKRs) para monitorar desempenho e riscos dos processos.
- ✓ Supervisionar a consolidação de relatórios executivos para órgãos de controle e alta direção.
- ✓ Atuar de forma preventiva na gestão de riscos estratégicos, propondo planos de mitigação de alto impacto.
- ✓ Garantir que os SLAs e OLAs reflitam níveis adequados de serviço e maturidade institucional.

- ✓ Liderar projetos estratégicos de transformação digital relacionados à governança de TIC.
- ✓ Priorizar iniciativas de melhoria, considerando retorno sobre investimento (ROI) e valor público gerado.
- ✓ Patrocinar iniciativas de automação e digitalização de processos críticos para a organização.
- ✓ Gerenciar stakeholders estratégicos e interações institucionais com parceiros internos e externos.
- ✓ Atuar como responsável técnico pela adequação dos processos de governança às legislações vigentes (Lei nº 14.133/2021, LGPD, Decreto nº 10.540/2020 e normativos setoriais).
- ✓ Coordenar auditorias internas e externas, liderando planos de ação corretivos e preventivos.
- ✓ Validar os relatórios de conformidade e compliance elaborados por equipes técnicas.
- ✓ Ser ponto focal junto a órgãos de controle para assuntos de governança e integridade processual.
- ✓ Implantar metodologias avançadas de melhoria contínua (Lean, Six Sigma, BPMM, ITIL 4).
- ✓ Avaliar novas tecnologias e soluções para fortalecimento da governança corporativa.
- ✓ Conduzir análises de custo-benefício de projetos de automação de governança.
- ✓ Estabelecer padrões de monitoramento contínuo dos processos para ganhos de eficiência e eficácia.
- ✓ Atuar como mentor e formador de equipes em temas de governança, gestão de processos e transformação digital.
- ✓ Conduzir treinamentos, workshops e roadshows para disseminação da cultura de governança.

- ✓ Apoiar a alta administração na comunicação institucional das diretrizes de governança.
- ✓ Ser referência técnica na mediação de conflitos e alinhamento entre áreas de negócio e TI.

Analista de Processos de Governança Pleno

- ✓ Realizar levantamento, mapeamento e documentação de processos de Governança de TI e processos corporativos correlatos.
- ✓ Utilizar metodologias e notações padronizadas (ex.: BPMN, EPC, SIPOC) para modelagem de processos.
- ✓ Identificar gaps, redundâncias, gargalos e oportunidades de melhoria em processos existentes.
- ✓ Elaborar fluxos de trabalho e diagramas integrados aos objetivos estratégicos da organização.
- ✓ Apoiar a implementação de frameworks de governança (ITIL, COBIT, ISO 38500, ISO 20000, ISO 27001, entre outros).
- ✓ Garantir alinhamento dos processos de TI às políticas, normas e diretrizes institucionais e legais.
- ✓ Acompanhar auditorias internas e externas, propondo planos de ação para não conformidades.
- ✓ Gerir compliance de processos de acordo com legislações vigentes, incluindo LGPD e Lei 14.133/2021.
- ✓ Definir, monitorar e analisar indicadores de desempenho (KPIs) e de qualidade (SLAs/OLAs) relacionados à governança.
- ✓ Apoiar a elaboração de painéis de controle e relatórios de desempenho para gestores.
- ✓ Identificar desvios de performance e recomendar planos de correção ou melhoria.

- ✓ Promover a mensuração de resultados e o acompanhamento de metas estratégicas da área.
- ✓ Apoiar na identificação, avaliação e monitoramento de riscos operacionais e estratégicos de processos de TI.
- ✓ Propor e acompanhar a implementação de controles internos e planos de mitigação de riscos.
- ✓ Participar da análise de impactos e de planos de continuidade de negócios (PCN/DRP).
- ✓ Garantir rastreabilidade e transparência dos processos críticos de governança.
- ✓ Conduzir iniciativas de melhoria contínua de processos com base em metodologias Lean, Six Sigma e Kaizen.
- ✓ Apoiar programas de maturidade em governança, buscando evolução gradual de práticas e controles.
- ✓ Estruturar e revisar políticas, manuais, fluxos e procedimentos operacionais padrão (POPs).
- ✓ Apoiar a orquestração de serviços e automações voltadas à governança (hiperautomação/AIOps).
- ✓ Apoiar o planejamento, execução e monitoramento de projetos ligados à governança de TIC.
- ✓ Participar da priorização de demandas em alinhamento com estratégias institucionais.
- ✓ Acompanhar cronogramas, escopos e entregas de projetos de melhoria ou transformação digital.
- ✓ Elaborar relatórios gerenciais e de acompanhamento para alta administração.
- ✓ Atuar como elo entre áreas técnicas, de negócio e instâncias de governança, traduzindo necessidades e requisitos.
- ✓ Ministrando treinamentos, workshops e capacitações sobre processos e práticas de governança.

- ✓ Apoiar a disseminação da cultura de governança e melhoria de processos na organização.
- ✓ Prestar suporte consultivo às áreas usuárias sobre aplicação de boas práticas de governança.

Analista de Governança Sênior

- ✓ Elaborar, revisar e consolidar políticas, normas, processos e modelos de governança de TIC e corporativa.
- ✓ Atuar como assessor estratégico da alta gestão, apoiando decisões críticas relacionadas à governança.
- ✓ Garantir aderência às legislações e normas (Lei nº 14.133/2021, LGPD, IN nº 94/2022, Portaria SGD nº 1.070/2021).
- ✓ Integrar a governança de TIC ao planejamento estratégico institucional.
- ✓ Liderar o mapeamento, modelagem e otimização de processos relacionados à governança.
- ✓ Definir e supervisionar a implementação de controles internos de TIC.
- ✓ Garantir a rastreabilidade, transparência e auditabilidade dos processos organizacionais.
- ✓ Patrocinar a adoção de frameworks (COBIT, ITIL, ISO 20000, ISO 27001, ISO 38500, ISO 31000, CMMI).
- ✓ Realizar análises de riscos estratégicos relacionados a TIC e negócios institucionais.
- ✓ Definir metodologias de avaliação e monitoramento de riscos operacionais e regulatórios.
- ✓ Coordenar auditorias internas e externas, atuando como ponto focal junto a órgãos de controle (TCU, CGU, ANPD).

- ✓ Validar planos de tratamento de riscos e planos de continuidade de negócios (PCN).
- ✓ Definir indicadores estratégicos (KPIs, KRIs, OKRs) para mensurar desempenho e maturidade da governança.
- ✓ Garantir a elaboração de relatórios executivos e painéis de monitoramento para gestores.
- ✓ Validar relatórios de conformidade para órgãos fiscalizadores.
- ✓ Promover a cultura de gestão orientada a dados (Data-Driven Governance).
- ✓ Liderar iniciativas de transformação digital com foco em governança de TIC.
- ✓ Patrocinar projetos de modernização de serviços, automação e adoção de práticas de hiperautomação e AIOps.
- ✓ Avaliar propostas de contratação, assegurando conformidade técnica, legal e estratégica.
- ✓ Garantir que soluções digitais incorporem requisitos de governança desde a concepção.
- ✓ Avaliar e validar contratos de TIC sob critérios de governança, compliance e riscos.
- ✓ Supervisionar a execução contratual com base em SLAs e OLAs.
- ✓ Garantir que fornecedores adotem padrões de governança e segurança compatíveis com a instituição.
- ✓ Representar a organização em auditorias e fiscalizações relacionadas a contratos estratégicos.
- ✓ Disseminar a cultura de governança em toda a organização.
- ✓ Atuar como mentor de analistas Pleno e Júnior, promovendo boas práticas e amadurecimento técnico.
- ✓ Conduzir workshops, treinamentos e programas de conscientização em governança.
- ✓ Representar a instituição em fóruns, comitês e eventos de governança corporativa e digital.

Analista de Governança Pleno

- ✓ Aplicar as políticas, normas e padrões de governança estabelecidos pela instituição.
- ✓ Apoiar a atualização de manuais, fluxos e procedimentos de governança de TIC.
- ✓ Garantir que processos estejam aderentes a normas legais (Lei nº 14.133/2021, LGPD, IN nº 94/2022).
- ✓ Participar da disseminação de boas práticas de governança dentro da organização.
- ✓ Mapear e documentar processos institucionais, em especial os ligados à governança de TIC.
- ✓ Executar a manutenção de fluxos, POPs e controles internos já implantados.
- ✓ Apoiar revisões periódicas de processos, identificando gargalos e propondo melhorias.
- ✓ Garantir a rastreabilidade documental dos processos para fins de auditoria.
- ✓ Apoiar na identificação e análise de riscos operacionais e regulatórios relacionados a TIC.
- ✓ Executar o monitoramento de planos de tratamento de riscos aprovados por gestores.
- ✓ Elaborar relatórios técnicos de conformidade para subsidiar auditorias e órgãos de controle.
- ✓ Apoiar a implantação de medidas de continuidade de negócios (PCN) e recuperação de desastres (DRP).
- ✓ Acompanhar e consolidar indicadores de desempenho (KPIs) e riscos (KRIs) relacionados à governança.
- ✓ Alimentar dashboards de monitoramento de serviços, contratos e processos de TIC.
- ✓ Elaborar relatórios de acompanhamento para gestores e comitês de governança.
- ✓ Auxiliar no monitoramento de SLAs e OLAs em serviços contratados.

- ✓ Apoiar a análise de termos de referência, estudos técnicos preliminares e contratos sob a ótica da governança.
- ✓ Participar de projetos de modernização, digitalização e automação, garantindo aderência às diretrizes.
- ✓ Monitorar entregas de fornecedores para assegurar conformidade contratual.
- ✓ Fornecer subsídios técnicos para processos de auditoria e fiscalização.
- ✓ Apoiar treinamentos e campanhas de conscientização sobre governança e boas práticas de TIC.
- ✓ Atuar como facilitador entre equipes técnicas e gestores para esclarecer políticas e normas.
- ✓ Disseminar a cultura de governança e compliance em processos internos.
- ✓ Colaborar em fóruns, reuniões e grupos de trabalho institucionais de governança.

Analista de Planejamento e Contratações Sênior

- ✓ Garantir a conformidade dos processos de gestão de contratos administrativos com a Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos) e demais legislações aplicáveis, assegurando que todas as etapas contratuais atendam aos requisitos legais e normativos.
- ✓ Apoiar a execução e fiscalização de contratos sob sua responsabilidade, monitorando o cumprimento de prazos, entregas, obrigações contratuais e desempenho dos fornecedores.
- ✓ Aplicar práticas de gerenciamento de serviços e níveis de serviço (SLAs), especialmente em contratos de TIC, alinhadas às recomendações do ITIL, para garantir a qualidade e disponibilidade dos serviços contratados.
- ✓ Apoiar a supervisão e atuação de fiscais de contrato, orientando-os em suas atividades de fiscalização técnica e administrativa e consolidando as informações de acompanhamento para tomada de decisão.

- ✓ Realizar análises periódicas de desempenho contratual, avaliando indicadores-chave (KPIs) e emitindo relatórios técnicos que apontem conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria na gestão dos contratos.
- ✓ Assegurar o registro e controle sistemático de ocorrências contratuais, incluindo alterações, aditivos, incidentes e sanções aplicadas, mantendo a documentação organizada e acessível para auditorias e fiscalizações.
- ✓ Apoiar a execução de serviços e o fornecimento de bens conforme previsto em contrato, bem como o encaminhamento para processamento de pagamento.
- ✓ Identificar a necessidade de prorrogações contratuais ou reajustes e revisões de preços, preparando justificativas técnicas e acompanhando os trâmites para aprovação dentro dos prazos legais.
- ✓ Propor a instauração de novos processos licitatórios ou outras formas de contratação quando identificada a proximidade do término de um contrato essencial ou insuficiências no atendimento das necessidades, garantindo a continuidade dos serviços públicos.
- ✓ Aplicar as diretrizes da IN nº 05/2017 (SEGES/MPDG) na gestão de contratos de Tecnologia da Informação, assegurando que os serviços de TIC contratados estejam alinhados aos resultados esperados, com gestão de riscos e níveis de serviço adequados.
- ✓ Garantir a observância das políticas de integridade e compliance na gestão contratual, implementando medidas preventivas de fraude e corrupção alinhadas à ISO 37001 (sistema de gestão antissuborno) e comunicando eventuais irregularidades aos órgãos de controle competentes.
- ✓ Auxiliar na elaboração de termos de referência e editais, durante a fase de planejamento da contratação, fornecendo subsídios técnicos sobre cláusulas contratuais, obrigações e riscos envolvidos, visando contratações mais eficientes e seguras, inclusive com o devido registro no site COMPRASNET e sistema SEI.

- ✓ Orientar requisitantes internos e fornecedores quanto às cláusulas e obrigações contratuais, esclarecendo dúvidas e harmonizando entendimentos para evitar descumprimentos e conflitos durante a vigência do contrato.
- ✓ Participar de comitês internos ou reuniões de acompanhamento de contratos, apresentando o status das contratações, discutindo problemas identificados e propondo soluções em conjunto com as áreas demandantes.
- ✓ Manter-se atualizado em relação às mudanças legislativas, jurisprudência e melhores práticas de gestão de contratos, especialmente orientações dos órgãos de controle (como TCU), incorporando novas exigências e recomendações aos processos internos.
- ✓ Elaborar e atualizar procedimentos operacionais padrão e manuais internos de gestão de contratos, documentando fluxos de trabalho, responsabilidades e controles, para padronizar as atividades do setor e treinar novos servidores.
- ✓ Colaborar com as áreas de planejamento e orçamento, fornecendo informações sobre a execução financeira dos contratos (por exemplo, saldo contratual, necessidade de créditos adicionais), assegurando o equilíbrio econômico-financeiro e o reequilíbrio contratual quando cabível.
- ✓ Executar outras atividades correlatas à gestão de contratos, conforme demandas específicas e orientações da chefia, preservando a eficiência, a transparência e a conformidade dos processos sob sua gestão.

Analista de Planejamento e Contratações Pleno

- ✓ Garantir a conformidade dos processos de gestão de contratos administrativos com a Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos) e demais legislações aplicáveis, assegurando que todas as etapas contratuais atendam aos requisitos legais e normativos.

- ✓ Apoiar a execução e fiscalização de contratos sob sua responsabilidade, monitorando o cumprimento de prazos, entregas, obrigações contratuais e desempenho dos fornecedores.
- ✓ Aplicar práticas de gerenciamento de serviços e níveis de serviço (SLAs), especialmente em contratos de TIC, alinhadas às recomendações do ITIL, para garantir a qualidade e disponibilidade dos serviços contratados.
- ✓ Apoiar a supervisão e atuação de fiscais de contrato, orientando-os em suas atividades de fiscalização técnica e administrativa e consolidando as informações de acompanhamento para tomada de decisão.
- ✓ Realizar análises periódicas de desempenho contratual, avaliando indicadores-chave (KPIs) e emitindo relatórios técnicos que apontem conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria na gestão dos contratos.
- ✓ Assegurar o registro e controle sistemático de ocorrências contratuais, incluindo alterações, aditivos, incidentes e sanções aplicadas, mantendo a documentação organizada e acessível para auditorias e fiscalizações.
- ✓ Apoiar a execução de serviços e o fornecimento de bens conforme previsto em contrato, bem como o encaminhamento para processamento de pagamento.
- ✓ Identificar a necessidade de prorrogações contratuais ou reajustes e revisões de preços, preparando justificativas técnicas e acompanhando os trâmites para aprovação dentro dos prazos legais.
- ✓ Propor a instauração de novos processos licitatórios ou outras formas de contratação quando identificada a proximidade do término de um contrato essencial ou insuficiências no atendimento das necessidades, garantindo a continuidade dos serviços públicos.
- ✓ Aplicar as diretrizes da IN nº 05/2017 (SEGES/MPDG) na gestão de contratos de Tecnologia da Informação, assegurando que os serviços de TIC contratados estejam alinhados aos resultados esperados, com gestão de riscos e níveis de serviço adequados.

- ✓ Garantir a observância das políticas de integridade e compliance na gestão contratual, implementando medidas preventivas de fraude e corrupção alinhadas à ISO 37001 (sistema de gestão antissuborno) e comunicando eventuais irregularidades aos órgãos de controle competentes.
- ✓ Auxiliar na elaboração de termos de referência e editais, durante a fase de planejamento da contratação, fornecendo subsídios técnicos sobre cláusulas contratuais, obrigações e riscos envolvidos, visando contratações mais eficientes e seguras.
- ✓ Orientar requisitantes internos e fornecedores quanto às cláusulas e obrigações contratuais, esclarecendo dúvidas e harmonizando entendimentos para evitar descumprimentos e conflitos durante a vigência do contrato.
- ✓ Participar de comitês internos ou reuniões de acompanhamento de contratos, apresentando o status das contratações, discutindo problemas identificados e propondo soluções em conjunto com as áreas demandantes.
- ✓ Elaborar e atualizar procedimentos operacionais padrão e manuais internos de gestão de contratos, documentando fluxos de trabalho, responsabilidades e controles, para padronizar as atividades do setor e treinar novos servidores.
- ✓ Colaborar com as áreas de planejamento e orçamento, fornecendo informações sobre a execução financeira dos contratos (por exemplo, saldo contratual, necessidade de créditos adicionais), assegurando o equilíbrio econômico-financeiro e o reequilíbrio contratual quando cabível.

Analista de Governança em Segurança da Informação Sênior

- ✓ Definir, revisar e validar políticas, normas e frameworks de Segurança da Informação alinhados às melhores práticas (ISO 27001, NIST, ITIL, COBIT, CSA).
- ✓ Atuar como assessor estratégico da alta gestão, orientando decisões críticas relacionadas à segurança e proteção de dados.

- ✓ Garantir a integração da segurança da informação aos objetivos estratégicos da organização e ao Plano Diretor de TI.
- ✓ Avaliar tendências e recomendar inovações tecnológicas (Zero Trust, DevSecOps, IAM avançado, SOAR).
- ✓ Conduzir análises avançadas de riscos de segurança cibernética e riscos corporativos relacionados a TIC.
- ✓ Definir metodologias de classificação, tratamento e monitoramento de riscos de SI.
- ✓ Validar planos de continuidade de negócios (PCN) e de recuperação de desastres (DRP), assegurando alinhamento a normativos.
- ✓ Atuar como ponto focal de conformidade em auditorias internas, externas e órgãos de controle (TCU, CGU, ANPD).
- ✓ Definir e supervisionar indicadores estratégicos de segurança (KPIs, KRIs, OKRs).
- ✓ Avaliar continuamente a eficácia dos controles de segurança, propondo medidas preventivas e corretivas.
- ✓ Coordenar a resposta a incidentes críticos de segurança, garantindo gestão adequada do ciclo de vida do incidente.
- ✓ Patrocinar iniciativas de inteligência cibernética e detecção preditiva de ameaças.
- ✓ Liderar programas estratégicos de segurança da informação em nível corporativo.
- ✓ Avaliar impactos de novos sistemas, serviços e projetos digitais sob a ótica da segurança.
- ✓ Priorizar investimentos em segurança com base em análise de risco, custo-benefício e retorno em valor público.
- ✓ Coordenar auditorias de fornecedores e parceiros críticos sob critérios de SI e compliance.
- ✓ Definir políticas e diretrizes de identidade digital e governança de acessos (IAM, PAM, MFA).
- ✓ Validar revisões periódicas de acessos privilegiados, segregação de funções e controles de autenticação.

- ✓ Patrocinar projetos de identidade federada, SSO e governança de credenciais em ambientes híbridos/cloud.
- ✓ Atuar como responsável técnico pela aderência à LGPD e normativos de proteção de dados pessoais.
- ✓ Coordenar adequações normativas previstas na Lei nº 14.133/2021 (contratações públicas) e em normativos setoriais de TIC.
- ✓ Gerir o relacionamento institucional com a ANPD, órgãos de controle e agências reguladoras.
- ✓ Validar relatórios de compliance elaborados por equipes Pleno/Júnior.
- ✓ Conduzir programas institucionais de conscientização em SI, voltados a todos os níveis da organização.
- ✓ Ser mentor e formador de equipes técnicas, apoiando o desenvolvimento de competências em SI e governança.
- ✓ Representar a organização em fóruns estratégicos de segurança e governança, internos e externos.
- ✓ Promover a cultura de “Security by Design” e de proteção de dados em projetos digitais.

Analista de Governança em Segurança da Informação Pleno

- ✓ Apoiar a elaboração, revisão e atualização das políticas de Segurança da Informação (SI), alinhadas à LGPD, Decreto nº 10.046/2019, Decreto nº 10.222/2020 e demais normativos aplicáveis.
- ✓ Documentar normas, padrões e procedimentos operacionais relacionados à segurança da informação.
- ✓ Garantir a disseminação e conformidade dos processos internos com as diretrizes de SI.
- ✓ Identificar, analisar e classificar riscos de segurança em processos e sistemas.

- ✓ Apoiar a elaboração de planos de tratamento de riscos e controles compensatórios.
- ✓ Conduzir avaliações periódicas de segurança, considerando riscos operacionais e regulatórios.
- ✓ Alimentar e atualizar o inventário de riscos de TI/SI da organização.
- ✓ Apoiar auditorias internas e externas de segurança, fornecendo evidências e relatórios técnicos.
- ✓ Verificar a conformidade das práticas de segurança com frameworks e normas (ISO/IEC 27001, NIST, ITIL, COBIT).
- ✓ Monitorar o cumprimento de SLAs, OLAs e controles de segurança estabelecidos.
- ✓ Elaborar relatórios de conformidade e apoiar planos de ação corretiva.
- ✓ Apoiar na definição e monitoramento de indicadores de segurança (KPIs/KRIs).
- ✓ Avaliar a eficácia dos controles de segurança e recomendar melhorias.
- ✓ Apoiar o processo de gestão de incidentes de segurança, analisando causas e propondo medidas preventivas.
- ✓ Participar de atividades de continuidade de negócios e planos de recuperação de desastres (PCN/DRP).
- ✓ Participar do planejamento e execução de projetos de SI, assegurando conformidade com padrões de governança.
- ✓ Apoiar a análise de impacto de novos sistemas ou serviços sob a ótica da segurança da informação.
- ✓ Conduzir avaliações de terceiros e fornecedores quanto à segurança da informação.
- ✓ Colaborar em iniciativas de transformação digital e hiperautomação com foco em proteção de dados e privacidade.
- ✓ Apoiar na implementação de controles de identidade e acesso (IAM), conforme princípios de menor privilégio e segregação de funções.
- ✓ Revisar periodicamente perfis de usuários, acessos privilegiados e credenciais sensíveis.

- ✓ Auxiliar na análise de riscos em processos de autenticação e autorização.
- ✓ Apoiar campanhas de conscientização em segurança da informação para servidores e colaboradores.
- ✓ Conduzir treinamentos operacionais e workshops sobre boas práticas de segurança.
- ✓ Atuar como ponto de apoio consultivo para áreas de negócio em demandas relacionadas à SI.

Analista de Negócios / Requisitos Sênior

- ✓ Conduzir entrevistas, workshops e dinâmicas com stakeholders para levantamento de necessidades estratégicas.
- ✓ Traduzir requisitos de negócio em especificações técnicas de alto nível, considerando compliance, segurança e governança.
- ✓ Garantir que os requisitos estejam alinhados ao planejamento estratégico, à arquitetura corporativa e às diretrizes institucionais.
- ✓ Avaliar impactos organizacionais, regulatórios e tecnológicos de novos requisitos.
- ✓ Estruturar e validar requisitos funcionais e não funcionais (segurança, desempenho, escalabilidade, acessibilidade).
- ✓ Assegurar que requisitos respeitem legislações vigentes (LGPD, Lei nº 14.133/2021, Decreto nº 10.332/2020 – Estratégia de Governo Digital).
- ✓ Priorizar requisitos de acordo com critérios de risco, custo-benefício e valor público.
- ✓ Coordenar revisões de requisitos junto a stakeholders e equipes de governança.
- ✓ Atuar em conjunto com comitês de governança de TI para priorização e aprovação de demandas.
- ✓ Garantir rastreabilidade dos requisitos ao longo de todo o ciclo de vida do projeto.

- ✓ Validar mudanças de requisitos, avaliando riscos e impactos sobre prazos, custos e qualidade.
- ✓ Apoiar a definição de contratos e SLAs, assegurando que requisitos críticos sejam contemplados.
- ✓ Conduzir análise de riscos relacionados a requisitos de negócio e sistemas.
- ✓ Assegurar que soluções propostas atendam requisitos de segurança da informação, interoperabilidade e compliance regulatório.
- ✓ Apoiar auditorias e órgãos de controle com documentação de requisitos e relatórios de conformidade.
- ✓ Monitorar riscos relacionados à não implementação ou ao descumprimento de requisitos essenciais.
- ✓ Atuar como elo estratégico entre áreas de negócio, governança e equipes técnicas de desenvolvimento/infraestrutura.
- ✓ Validar protótipos, fluxos e modelos de sistemas frente aos requisitos estabelecidos.
- ✓ Apoiar arquitetos de software e equipes DevOps na tradução de requisitos para modelos técnicos e pipelines automatizados.
- ✓ Participar de testes de aceitação, assegurando que as entregas estejam em conformidade com requisitos e padrões de governança.
- ✓ Definir métricas para mensurar aderência de soluções aos requisitos levantados.
- ✓ Elaborar relatórios executivos de conformidade de requisitos para gestores e órgãos de controle.
- ✓ Validar indicadores de desempenho (KPIs e OKRs) relacionados à execução e governança de requisitos.
- ✓ Supervisionar dashboards de acompanhamento de demandas e requisitos em andamento.

- ✓ Atuar como mentor de analistas Pleno e Júnior, disseminando boas práticas de governança em requisitos.
- ✓ Conduzir treinamentos e workshops sobre análise de negócios e requisitos sob perspectiva de governança.
- ✓ Apoiar a cultura de transparência, colaboração e accountability nos processos de requisitos.
- ✓ Representar a instituição em fóruns de governança, inovação e transformação digital.

Analista de Negócios / Requisitos Pleno

- ✓ Realizar entrevistas, reuniões e oficinas com usuários e stakeholders para coleta de requisitos.
- ✓ Documentar requisitos funcionais e não funcionais, garantindo clareza e rastreabilidade.
- ✓ Apoiar a modelagem de processos de negócio com notações (BPMN, UML, casos de uso, user stories).
- ✓ Mapear regras de negócio e fluxos de processos que impactam sistemas corporativos.
- ✓ Analisar requisitos quanto à viabilidade técnica, aderência a normas e alinhamento às políticas de governança.
- ✓ Apoiar a priorização de requisitos junto a usuários e gestores, considerando custo, esforço e impacto.
- ✓ Participar da validação de protótipos, interfaces e fluxos de sistemas.
- ✓ Conduzir revisões com stakeholders para garantir que as necessidades foram corretamente traduzidas.

- ✓ Apoiar a gestão do backlog de requisitos e demandas junto a equipes de governança e PMO.
- ✓ Garantir rastreabilidade dos requisitos ao longo do ciclo de vida do projeto.
- ✓ Documentar mudanças de requisitos, mantendo controle de versões.
- ✓ Apoiar a conformidade de requisitos em projetos regidos por normativos (LGPD, Lei nº 14.133/2021).
- ✓ Identificar riscos relacionados a requisitos incompletos, inconsistentes ou conflitantes.
- ✓ Apoiar planos de mitigação de riscos em conjunto com gestores de projeto e áreas técnicas.
- ✓ Fornecer subsídios de requisitos para auditorias, órgãos de controle e relatórios de conformidade.
- ✓ Apoiar desenvolvedores, arquitetos e analistas de testes na tradução de requisitos em especificações técnicas.
- ✓ Garantir que requisitos sejam corretamente refletidos em casos de teste e critérios de aceitação.
- ✓ Acompanhar a execução de testes de aceitação do usuário (UAT) e homologações.
- ✓ Contribuir para a melhoria contínua dos processos de desenvolvimento (DevOps/DevSecOps).
- ✓ Apoiar na definição de métricas de acompanhamento de requisitos e demandas.
- ✓ Elaborar relatórios técnicos de requisitos em andamento para gestores e comitês.
- ✓ Alimentar dashboards de monitoramento de demandas, requisitos e status de validação.

- ✓ Apoiar usuários na definição de requisitos de novas soluções ou evoluções de sistemas.
- ✓ Disseminar boas práticas de levantamento e documentação de requisitos entre equipes.
- ✓ Atuar como facilitador entre usuários finais e equipes técnicas.
- ✓ Apoiar treinamentos e workshops conduzidos por perfis Sênior.

Analista de Software Pleno

- ✓ Implementar padrões de arquitetura de software definidos pela governança ou por analista Sênior.
- ✓ Apoiar na adoção de frameworks e boas práticas (SOA, microserviços, APIs, containers, cloud-native).
- ✓ Garantir que o desenvolvimento siga diretrizes de segurança, acessibilidade e performance.
- ✓ Contribuir para a documentação de arquitetura técnica de sistemas em desenvolvimento ou evolução.
- ✓ Elaborar modelos técnicos de arquitetura de software com base em requisitos de negócio e governança.
- ✓ Apoiar a integração entre sistemas por meio de APIs, mensageria ou barramentos de serviço (ESB).
- ✓ Projetar soluções que atendam requisitos não funcionais (segurança, escalabilidade, interoperabilidade).

- ✓ Propor ajustes técnicos para alinhar soluções a padrões corporativos de arquitetura.
- ✓ Apoiar auditorias e revisões de conformidade em projetos de software.
- ✓ Garantir rastreabilidade e documentação técnica em conformidade com normas (LGPD, Lei nº 14.133/2021, ISO/IEC 27001).
- ✓ Participar da validação de soluções junto a comitês de governança ou instâncias técnicas.
- ✓ Auxiliar no mapeamento de riscos técnicos e regulatórios em arquiteturas de software.
- ✓ Trabalhar junto a analistas de requisitos e desenvolvedores na tradução de requisitos em modelos de arquitetura.
- ✓ Apoiar a definição de pipelines DevOps/DevSecOps sob perspectiva de arquitetura e governança.
- ✓ Acompanhar homologações e testes de desempenho, avaliando a adequação da arquitetura.
- ✓ Garantir que entregas técnicas respeitem padrões estabelecidos pela organização.
- ✓ Apoiar na definição e acompanhamento de métricas de arquitetura (tempo de resposta, disponibilidade, reuso de componentes).
- ✓ Elaborar relatórios técnicos de aderência de soluções às diretrizes de governança.
- ✓ Contribuir com informações técnicas para dashboards de monitoramento de projetos de software.
- ✓ Avaliar resultados técnicos de projetos, sugerindo melhorias arquiteturais.
- ✓ Avaliar novas ferramentas e tecnologias para sugerir melhorias de arquitetura.

- ✓ Apoiar a modernização de aplicações legadas para arquiteturas mais seguras e escaláveis.
- ✓ Contribuir para a evolução de práticas de governança aplicadas ao ciclo de vida do software.
- ✓ Participar de provas de conceito (PoCs) de soluções inovadoras em alinhamento com padrões da instituição.
- ✓ Apoiar equipes de desenvolvimento na adoção de boas práticas de arquitetura e governança.
- ✓ Atuar como facilitador técnico entre áreas de negócio e times de desenvolvimento.
- ✓ Contribuir em treinamentos internos sobre padrões de arquitetura e governança de software.
- ✓ Participar de grupos de trabalho ou fóruns técnicos sobre modernização e integração de sistemas.

Gerente de Projetos

- ✓ Elaborar planos de projeto, incluindo escopo, cronograma, orçamento, riscos, indicadores e partes interessadas.
- ✓ Definir metodologias e frameworks de gestão (PMBOK, PRINCE2, SCRUM, SAFe, Híbrido), adequando-os ao contexto organizacional.
- ✓ Garantir que os projetos estejam alinhados ao planejamento estratégico e às diretrizes de governança de TI.
- ✓ Mapear stakeholders e estruturar o plano de comunicação do projeto.
- ✓ Coordenar equipes multidisciplinares, distribuindo responsabilidades e acompanhando atividades.
- ✓ Facilitar a integração entre áreas técnicas, negócio e governança institucional.

- ✓ Garantir a correta aplicação de recursos (financeiros, humanos e tecnológicos).
- ✓ Atuar como facilitador na resolução de conflitos e gargalos no andamento do projeto.
- ✓ Acompanhar e reportar o progresso do projeto por meio de indicadores de desempenho (KPIs, OKRs, EV – Earned Value).
- ✓ Supervisionar a qualidade das entregas, verificando aderência a padrões técnicos e regulatórios.
- ✓ Realizar gestão de mudanças, avaliando impactos em prazos, custos e riscos.
- ✓ Elaborar relatórios executivos e painéis de acompanhamento para a alta gestão.
- ✓ Identificar, analisar e monitorar riscos de negócio, técnicos e regulatórios.
- ✓ Definir planos de resposta a riscos e planos de contingência.
- ✓ Garantir conformidade legal dos projetos, com atenção a legislações como LGPD e Lei nº 14.133/2021.
- ✓ Apoiar auditorias e fiscalizações, assegurando rastreabilidade documental.
- ✓ Conduzir o encerramento formal de projetos, garantindo a aceitação das entregas.
- ✓ Documentar lições aprendidas e boas práticas para projetos futuros.
- ✓ Apoiar a transição de soluções entregues para as áreas de operação/sustentação.
- ✓ Elaborar relatório final de projeto, consolidando resultados, indicadores e ganhos alcançados.
- ✓ Avaliar e propor melhorias em metodologias de gestão de projetos da organização.
- ✓ Apoiar iniciativas de transformação digital, automação e governança ágil.
- ✓ Promover a adoção de novas tecnologias de apoio à gestão (ferramentas de PMO, dashboards, ITSMs).
- ✓ Disseminar a cultura de inovação e foco em valor público entre as equipes.
- ✓ Atuar como líder e mentor de equipes de projeto, promovendo desenvolvimento profissional.
- ✓ Conduzir treinamentos, reuniões de alinhamento e workshops de capacitação em gestão de projetos.

- ✓ Representar a organização em fóruns, comitês e reuniões estratégicas de governança e gestão.
- ✓ Fomentar a cultura de colaboração, engajamento e accountability nos projetos.

----- FIM DO ANEXO-----

ANEXO III

ORDEM DE SERVIÇO (OS)

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS		Data de emissão	
CONTRATO nº			
Objeto do Contrato			
Contratada		CNPJ	
Preposto			
Início vigência		Fim vigência	
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	DITEC – Divisão de Tecnologia da Informação		
Solicitante		E-mail	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do serviço	Métrica	Quant.	Valor unitário (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
1					
2					
Valor total estimado da OS					

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS PARA O FORNECIMENTO			
Data de Início:		Data do Fim:	
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1			
2			

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes a presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.

NOME
CARGO
Matrícula

----- FIM ANEXO III -----

Anexo - IV

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.
Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº CONTRATADA	xx/aaaa		
	<Nome da Contratada>	CN PJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITE M	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...	...	...	...
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para

verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>	...	
...	...	...	

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Anexo – V TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO
O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos. Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO
Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela CONTRATADA e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDI- MENTO	OBSERVA- ÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >	...	
...	...	...	

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, **<não>** há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, **<cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>**.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à **<OS/OFB>** acima identificada monta em R\$ **<valor>** (**<valor por extenso>**).

Referência: **<Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>**.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a **<faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues>** relativos à supracitada **<OS/OFB>**, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

Anexo VI TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;
CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;
CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;
CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;
Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

[...]

[...]

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

[...]

[...]

[...]

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

[...]

[...]

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos

ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

[...]

[...]

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do

CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

[...]

[...]

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

[...]

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

[...]

[...]

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das

Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

[...]

[...]

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[...]

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<Nome> <Qualificação>	<Nome> Matrícula: xxxxxxxx
TESTEMUNHAS	
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Anexo VII - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR	xxxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO VIII – MODELO DE PROPOSTA

1. A Empresa com sede em (endereço completo), inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., neste ato representada por, abaixo assinado, interessada na prestação do objeto do presente Pregão nºpropõe ao INTO a prestação dos serviços, para a execução de todos os itens relacionados no Termo de Referência, conforme PLANILHA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS a seguir apresentada.

LOTE ÚNICO					
Item	Descrição	Unidade	Quant.	Valor Unitário / Mensal	Valor Total (24 Meses)
1	Apoio técnico especializado à governança e gestão estratégica de TIC por 24 meses.	UN	24		
2	Automações de processos organizacionais com uso de Inteligência Artificial (IA) e Chatbot (Por demanda).	UN	200		
TOTAL:					

O VALOR DA PROPOSTA DE PREÇOS É DE R\$ (transcrever valor conforme o total acima).

2. DECLARAMOS que:

- A validade da proposta é de 90 (Noventa) dias, contados a partir da data de abertura da licitação;
- Recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação e aceitamos expressamente as condições dispostas no ato convocatório;
- Nos valores constantes desta proposta estão incluídas todas as despesas com transporte, encargos sociais previdenciários e trabalhistas, seguros, taxas, tributos e contribuições parafiscais e de qualquer natureza ou espécie, salários, despesas com reposição de funcionários em razão de qualquer tipo de licença e quaisquer outras despesas, encargos ou benefícios para atendimento deste TR e necessários à perfeita execução do objeto da licitação, sem qualquer custo adicional, bem como quaisquer parcelas de outra natureza, diretas ou indiretas, pertinentes à formação do preço dos serviços, não nos cabendo o direito de pleitear qualquer majoração do preço, sob a alegação de desequilíbrio econômico-financeiro, em face das variações quantitativas/qualitativas ocorridas na execução dos serviços, bem como de eventual perda de decisão judicial pela qual esta empresa tenha-se isentado de pagamento de qualquer tributo ou encargo trabalhista;
- Todos os equipamentos considerados para a presente proposta estão de acordo com as especificações técnicas mínimas estipuladas no Termo de Referência; e
- Examinamos cuidadosamente o TR e seus anexos e estamos cientes de todas as suas condições e a elas desde já nos submetemos.

ANEXO IX

REQUISITOS TÉCNICOS

A seguir, são apresentados os requisitos técnicos mínimos que a solução de chatbot deverá atender para garantir sua plena funcionalidade no ambiente do INTO.

Esses requisitos abrangem aspectos de arquitetura, integração, segurança, usabilidade, escalabilidade, gestão de conhecimento e capacidade de automação, assegurando que a ferramenta seja compatível com os sistemas existentes, esteja em conformidade com as normas de proteção de dados e ofereça uma experiência de atendimento eficiente, segura e personalizada aos usuários internos e externos.

A observância a esses critérios será obrigatória para fins de avaliação técnica da solução ofertada.

Requisitos
Requisitos Gerais
A solução deve dispor de um ambiente administrativo que permita gerenciar usuários e suas permissões de acesso, compatível com os padrões OAuth (Open Authentication) ou SAML (Security Assertion Markup Language).
A solução deve incluir funcionalidades de controle de acesso, com mecanismos de autenticação e autorização baseados em credencial única, a fim de prevenir acessos não autorizados a dados e serviços.
A solução deve suportar a definição de fluxos contendo tarefas executadas em paralelo ou em sequência, com a inclusão de regras de decisão e etapas de aprovação.
A solução deve possibilitar a modelagem de fluxos de trabalho por meio de interface gráfica, sem exigir codificação ou modificação do código-fonte. A modelagem deve utilizar elementos no estilo BPMN.
Requisitos de Plano diretor de TI
A solução deve conter um módulo específico para controle do PDTI, garantindo sua vinculação aos objetivos estratégicos do INTO.
A solução deve possibilitar o registro de elementos que representem o alinhamento entre a estratégia de TI e os objetivos do negócio.
A solução deve permitir o cadastro dos objetivos estratégicos institucionais.
A solução deve permitir a inclusão dos objetivos estratégicos da área de TIC.
A solução deve oferecer funcionalidade para o registro de ações táticas.
A solução deve possibilitar o cadastro de projetos vinculados ao PDTI.
A solução deve permitir o detalhamento de tarefas a serem executadas.
A solução deve possibilitar a associação de um objetivo estratégico institucional a um ou mais objetivos estratégicos de TIC.
A solução deve permitir vincular um objetivo estratégico de TIC a uma ou mais ações táticas.
A solução deve possibilitar a associação de uma ação tática a um ou mais projetos.
A solução deve permitir o vínculo de um projeto a uma ou mais ações operacionais.
A solução deve possibilitar o relacionamento de múltiplas tarefas com as respectivas ações operacionais.
A solução deve permitir o rastreamento do atendimento aos elementos de alinhamento, com base no status e no percentual de execução das tarefas relacionadas.

Requisitos de Gestão de Projetos

A solução deve possibilitar a gestão de múltiplos quadros Kanban (Workspaces), permitindo sua manutenção simultânea.

A solução deve oferecer funcionalidade para criação de modelos (templates) de quadros Kanban reutilizáveis.

A solução deve permitir a configuração de raias (swimlanes) dentro das sprints para organização e alocação de tarefas.

A solução deve possuir controle de permissões, definindo quem pode visualizar, editar ou administrar quadros Kanban, sprints e tarefas de cada projeto.

A solução deve permitir a utilização de etiquetas (tags) com cores personalizadas nas tarefas, para facilitar a categorização e identificação.

A solução deve possibilitar a atribuição de tarefas aos membros da equipe de forma individualizada.

A solução deve permitir o movimento de tarefas entre as raias através da funcionalidade de arrastar e soltar (drag and drop).

A solução deve permitir o registro de comentários e ocorrências diretamente nas tarefas.

A solução deve manter um histórico completo das ações realizadas sobre cada tarefa nos quadros Kanban.

Requisitos de Gestão de riscos

A solução deve oferecer funcionalidades para o controle e tratamento dos riscos identificados, viabilizando sua gestão de forma estruturada.

A solução deve permitir o registro de informações relacionadas às vulnerabilidades associadas aos riscos.

A solução deve possibilitar o cadastro dos níveis de impacto e da probabilidade de ocorrência de cada risco.

A solução deve permitir o registro de planos de ação voltados à mitigação ou eliminação dos riscos identificados.

A solução deve possibilitar a descrição detalhada das causas no momento do cadastro de um risco.

A solução deve permitir a inclusão dos efeitos ou consequências esperadas no registro do risco.

A solução deve permitir o agendamento de avaliações periódicas para monitoramento e controle dos riscos cadastrados.

Requisitos de Gestão de Segurança da Informação

A solução deve permitir o registro do planejamento do ciclo do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI).

A solução deve possibilitar a definição e o cadastro das metas vinculadas ao ciclo do PPSI.

A solução deve permitir a indicação de responsáveis e das áreas envolvidas em cada meta estabelecida no ciclo do PPSI.

A solução deve disponibilizar recursos de relatórios e painéis (dashboards) para o monitoramento do andamento do ciclo do PPSI.

A solução deve permitir o cadastro e a gestão de documentos relacionados a Políticas e Procedimentos de Segurança da Informação.

A solução deve oferecer controle de versionamento e manter o histórico de alterações dos documentos de políticas e procedimentos.

A solução deve possibilitar o registro e o acompanhamento de solicitações relativas à segurança da informação.
A solução deve permitir a categorização das solicitações de segurança, como por exemplo: LGPD, LAI, vazamento de dados, acesso indevido, entre outras.
A solução deve permitir a definição de prazos de atendimento para cada tipo de solicitação de segurança.
A solução deve possibilitar o registro de ações corretivas e preventivas adotadas em resposta às solicitações recebidas.
A solução deve permitir o anexo de evidências e documentos comprobatórios tanto nas solicitações quanto nas políticas de segurança.
A solução deve oferecer a funcionalidade de extração de relatórios consolidados com base em período, tipo de solicitação e classificação de risco.
Requisitos de ChatBot
A solução ChatBot deverá possuir interface web de administração, com a possibilidade de criar, editar ou excluir os Bots relacionados ao ambiente.
A solução ChatBot deverá permitir a criação de múltiplos Bots independentes, possibilitando sua utilização para diferentes finalidades, públicos ou processos de atendimento.
A solução ChatBot deverá permitir a personalização do estilo do cabeçalho, das mensagens e dos botões de ação para a apresentação do ChatWeb, oferecendo flexibilidade na aparência e na experiência visual.
A solução ChatBot deverá permitir a personalização do avatar do Bot possibilitando a adaptação da identidade visual conforme o contexto ou a identidade da organização.
A solução ChatBot deverá permitir a condução de conversas com base em fluxos de conversação previamente definidos, suportando os seguintes canais de atendimento: WebChat, Microsoft Teams e WhatsApp.
A solução ChatBot deverá permitir a administração dos fluxos de conversação, com recursos para criar, editar e remover intenções. Possibilitando ajustes contínuos de acordo com os objetivos de atendimento e as necessidades dos usuários.
A solução ChatBot deverá permitir que fluxos de conversa disparem processos automatizados ou integrações com sistemas (ex: consulta a status de atendimento, atualização cadastral, etc.).
A solução ChatBot deverá permitir a criação de condicionais e ramificações dentro dos fluxos de conversa, com base em respostas, dados de contexto ou perfis de usuário.
A solução ChatBot deverá permitir a importação e exportação de fluxos de conversa, intenções e entidades para reuso ou backup.
A solução ChatBot deverá permitir integração com mecanismos de Compreensão de Linguagem Natural (NLU - Natural Language Understanding). Possibilitando a interpretação e análise de textos para entender a intenção do usuário de forma precisa e contextualizada.
A solução ChatBot deverá permitir a geração de respostas em linguagem natural (NLG – Natural Language Generation), com capacidade de construir frases completas, coerentes e personalizadas a partir de dados estruturados, contextos ou intenções identificadas, de forma a proporcionar uma experiência de conversação fluida e humanizada ao usuário.
A solução ChatBot deverá permitir a inclusão de conteúdos direcionados, como bases de conhecimento, normativos, FAQs, entre outros, para que possam ser utilizados como fonte de resposta aos questionamentos realizados pelos usuários durante as interações com o Bot.

A solução ChatBot deverá permitir a ativação e desativação individual de cada canal de atendimento, possibilitando o controle granular sobre quais canais estarão disponíveis para interação com os usuários.
A solução ChatBot deverá permitir a geração de script para incorporação do Widget do ChatWeb, possibilitando sua utilização em páginas web mantidas no parque tecnológico da organização.
A solução ChatBot deverá permitir respostas contextuais, utilizando variáveis de sessão (ex: nome do usuário, horário atual).
A solução ChatBot deverá permitir a integração com o sistema de atendimento de chamados, possibilitando o registro e controle das solicitações realizadas via ChatBot, com a devida identificação da origem do atendimento como sendo proveniente do canal conversacional.
A solução ChatBot deverá permitir que, quando não for possível concluir o atendimento de forma automatizada, a conversa seja redirecionada para um atendimento humano.
A solução ChatBot deverá ao direcionar para atendimento humano, exibir ao usuário sua posição na fila e o tempo estimado para atendimento, proporcionando transparência e melhor experiência durante a espera.
A solução ChatBot deverá permitir que, durante o atendimento humano, seja exibido o histórico completo de mensagens trocadas no Chat, proporcionando ao atendente visibilidade do contexto da conversa e garantindo a continuidade do atendimento atual de forma consistente e eficiente.
A solução ChatBot deverá permitir adicionar anexos durante a conversa, permitindo o envio de documentos, imagens ou outros arquivos relevantes para o atendimento.
A solução ChatBot deverá permitir o gerenciamento de filas de atendimento com base no contexto da solicitação, garantindo o encaminhamento adequado ao grupo ou área responsável durante o atendimento humano.
A solução ChatBot deverá permitir definir os usuários atendentes disponíveis para atendimento humano, vinculando-os às suas respectivas filas de atendimento.
A solução ChatBot deverá permitir conversão de fala em texto (STT - Speech-to-Text), permitindo que o sistema transcreva mensagens de áudio para texto automaticamente.
A solução ChatBot deverá permitir conversão de texto em fala (TTS - Text-to-Speech), possibilitando que o sistema leia mensagens em voz alta para o usuário.
A solução ChatBot deverá possuir monitoramento de comportamento, para análise de como o Bot está se comportando, quais as interações mais frequentes e proporção de assertividade. Permitindo assim aprimorar ou construir novos fluxos de conversação.
Requisitos de Integração
A solução deverá permitir integração por protocolo SOAP
A solução deverá permitir integração por protocolo REST
Suportar consumo e publicação de APIs
Ser compatível com formatos de dados JSON, XML e CSV
A solução deverá permitir integração com sistemas do Ministério da Saúde (ex: ConecteSUS, CNES, RNDs)
A solução deverá permitir integração com plataformas e serviços do GOV.BR
A solução deverá permitir autenticação via OAuth 2.0, JWT, API Key ou mTLS
A solução deverá possuir documentação automatizada das APIs (ex: Swagger/OpenAPI)
A solução deverá permitir criação/manutenção de integrações via interface low-code/no-code

Requisitos de Relatórios e Dashboards

A solução deve possibilitar a criação de painéis e dashboards de forma rápida e intuitiva, dispensando o uso de linguagem de programação.

A solução deve permitir a construção de dashboards e relatórios a partir de integrações com fontes de dados externas, como bancos de dados SQL e NoSQL.

A solução deve viabilizar a geração de relatórios e dashboards por meio do upload de arquivos estruturados, nos formatos CSV, JSON ou XML.

A solução deve oferecer suporte à criação de relatórios híbridos, permitindo a combinação de dados internos da plataforma com informações provenientes de fontes externas.

A solução deve contar com uma interface gráfica amigável e interativa, apresentando métricas em tempo real e possibilitando a correlação com processos de Tecnologia da Informação.

A solução deve permitir a personalização visual dos gráficos e dashboards, incluindo seleção de tipos de gráfico, aplicação de filtros, agrupamentos e outros elementos de configuração.

A solução deve dispor de mecanismos de controle de acesso a relatórios e dashboards, baseando-se nos perfis ou permissões atribuídas aos usuários.

A solução deve permitir a exportação de relatórios e dashboards para formatos como PDF, Excel ou imagem, facilitando a disseminação das informações.

Fim do ANEXO IX

ANEXO X

ROTEIRO PARA A PROVA DE CONCEITO (POC)

Para fins de verificação da aderência técnica da solução proposta às exigências estabelecidas neste Termo de Referência, será realizada uma Prova de Conceito (POC) com roteiros de teste previamente definidos.

A POC tem como objetivo comprovar, de forma prática e objetiva, que a ferramenta ofertada atende aos requisitos funcionais e técnicos essenciais ao funcionamento pleno da solução no contexto institucional do INTO.

Durante a POC, a empresa deverá executar uma série de cenários simulados que reproduzem situações reais de uso da solução, abrangendo aspectos como administração do chatbot, edição de fluxos conversacionais, integração com sistemas de atendimento de chamados, gestão de base de conhecimento, interação com o usuário final e monitoramento de desempenho.

Cada cenário está vinculado a requisitos específicos e será avaliado com base na capacidade da solução em executar corretamente as funcionalidades propostas.

Os testes deverão ser executados em tempo real, com a demonstração prática dos recursos solicitados e simulações interativas que permitam avaliar a eficiência, a usabilidade e a resposta da solução diante de demandas representativas do ambiente do INTO.

Abaixo, apresenta-se o conjunto de cenários e seus respectivos objetivos, que servirão de base para a condução da POC.

Roteiro	Sim	Não
Plano diretor de TI		
1 - Criação e gerenciamento do Plano Estratégico Institucional (PEI)		
Requisitos:		
1.1 - Possibilitar o preenchimento do período de vigência do PEI.		
1.2 - Disponibilizar campo para detalhamento textual do conteúdo do PEI.		
1.3 - Permitir o registro dos Objetivos Estratégicos Institucionais (OEI) com suas respectivas descrições.		
1.4 - Oferecer funcionalidade para definição da situação de cada OEI.		
1.5 - Exibir a lista de OETICs associados a cada OEI, com cálculo automático do percentual de execução com base no progresso desses objetivos.		
2 - Cadastro de planos estratégicos e vínculo com metas e demandas		
Requisitos:		
2.1 - Permitir o registro de diferentes tipos de planos estratégicos, como PDTI, Planejamento Estratégico e PCA.		
2.2 - Disponibilizar estrutura para incluir objetivos, metas, necessidades e ações dentro dos planos cadastrados.		
2.3 - Habilitar a associação direta entre os planos estratégicos e as demandas registradas.		

3 - Criação de Ações Táticas (AT) vinculadas aos OETICS		
Requisitos:		
3.1 - Permitir indicar o status atual de cada Ação Tática.		
3.2 - Viabilizar o registro dos resultados-chave esperados para as Ações Táticas.		
3.3 - Listar os projetos que estejam associados a cada Ação Tática.		
4 - Criação de Projetos direcionados ao atendimento das Ações Táticas		
Requisitos:		
4.1 - Permitir a definição das datas de início e fim do projeto no momento do cadastro.		
4.2 - Apresentar o percentual de execução do projeto de forma visual e atualizada.		
4.3 - Registrar a situação atual do projeto conforme seu andamento.		
4.4 - Possibilitar a vinculação de uma ou mais Ações Táticas ao projeto.		
4.5 - Permitir a criação de quadros Kanban (Workspaces) associados diretamente ao projeto.		
4.6 - Listar todas as Ações Operacionais que compõem o projeto.		
5 - Criação de Ações Operacionais (AO) vinculadas aos projetos		
Requisitos:		
5.1 - Permitir a especificação da situação de cada Ação Operacional.		
5.2 - Informar os prazos previstos para início e fim de execução da AO.		
5.3 - Possibilitar o vínculo entre uma AO e seu respectivo projeto.		
5.4 - Calcular automaticamente o percentual de execução da AO com base na entrega das tarefas no quadro Kanban.		
5.5 - Apresentar a listagem de tarefas relacionadas à Ação Operacional.		
6 - Criação de Tarefas executadas no contexto das Ações Operacionais		
Requisitos:		
6.1 - Informar o registro do status atual de cada tarefa.		
6.2 - Permitir o preenchimento das datas de início e término planejadas para a tarefa.		
6.3 - Possibilitar a designação de um responsável pela execução da tarefa.		
6.4 - Permitir a atualização do percentual de conclusão da tarefa.		
6.5 - Habilitar a associação da tarefa à respectiva Ação Operacional.		
Gestão de Projetos		
1 - Configuração de Workspaces para gerenciamento de projetos com metodologia Kanban		
Requisitos:		
1.1 - Possibilitar a criação de Workspaces para controle individualizado de projetos.		
1.2 - Permitir a inclusão e exclusão de membros vinculados ao Workspace.		
1.3 - Disponibilizar controle de permissões, permitindo a definição de perfis e níveis de acesso para os participantes do Workspace.		
1.4 - Oferecer a funcionalidade de transformar um Workspace em modelo reutilizável (Template).		
2 - Administração de acessos no Workspace e em seus componentes subordinados		
Requisitos:		

2.1 - Permitir a criação de Perfis de Acesso que definam permissões específicas e papéis dos usuários no ambiente do Workspace.		
2.2 - Permitir que cada Sprint criada permita a inclusão de membros com perfis de acesso definidos individualmente.		
3 - Criação e gerenciamento de Sprints dentro do Workspace		
Requisitos:		
3.1 - Permitir a definição do período de execução da Sprint, incluindo data de início e término.		
3.2 - Viabilizar a associação de tarefas e atividades diretamente à Sprint em questão.		
3.3 - Permitir a designação de responsáveis por cada tarefa associada à Sprint.		
3.4 - Exibir o progresso da Sprint por meio de um quadro Kanban interativo.		
3.5 - Possibilitar o cadastro de atividades específicas dentro da Sprint.		
3.6 - Permitir a definição de uma data de início para cada atividade.		
3.7 - Permitir a definição de uma data limite para conclusão de cada atividade.		
3.8 - Viabilizar a criação de Tags que permitam a categorização das atividades.		
3.9 - Permitir que as Tags criadas sejam vinculadas diretamente às atividades cadastradas.		
Gestão de riscos		
1 - Cadastro e detalhamento de riscos organizacionais		
Requisitos:		
1.1 - Possibilitar a seleção dos processos organizacionais que poderão ser impactados pelo risco identificado.		
1.2 - Permitir a associação de ativos diretamente vinculados ao risco em análise.		
1.3 - Viabilizar o registro do nível de impacto, da probabilidade de ocorrência e a indicação de existência ou não de impacto financeiro.		
1.4 - Disponibilizar campos para detalhamento do tratamento do risco, incluindo classificação como oportunidade e definição de plano de ação.		
1.5 - Permitir o anexo de documentos em formato PDF ao registro do risco.		
1.6 - Permitir o cadastro da causa raiz do risco.		
1.7 - Viabilizar a descrição dos possíveis efeitos ou consequências decorrentes do risco.		
2 - Consulta e análise das informações de riscos cadastrados		
Requisitos:		
2.1 - Permitir a listagem de todos os riscos previamente cadastrados no sistema.		
2.2 - Possibilitar a customização da exibição de colunas na listagem de riscos, conforme preferência do usuário.		
2.3 - Permitir a abertura de um risco específico, exibindo todos os dados registrados em seu detalhamento.		
2.4 - Disponibilizar a visualização do histórico completo de alterações realizadas no risco.		
Gestão de Segurança de Informação		
1 - Cadastro e gerenciamento do Ciclo do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI)		
Requisitos:		
1.1 - Permitir o registro do planejamento anual ou periódico do ciclo do PPSI, com suas etapas definidas.		
1.2 - Viabilizar o cadastro das metas que compõem o ciclo do PPSI.		

1.3 - Permitir a definição dos responsáveis e das áreas envolvidas para cada meta registrada no ciclo.		
1.4 - Oferecer recursos de relatório e dashboard para monitoramento das metas e atividades do ciclo PPSI.		
2 - Cadastro de Políticas e Procedimentos de Segurança da Informação		
Requisitos:		
2.1 - Permitir o registro formal de documentos de Políticas e Procedimentos voltados à segurança da informação.		
2.2 - Disponibilizar funcionalidades de controle de versões e histórico de alterações desses documentos.		
3 - Cadastro e acompanhamento de Solicitações de Segurança		
Requisitos:		
3.1 - Permitir o registro e o acompanhamento de solicitações relacionadas a incidentes ou dúvidas sobre segurança da informação.		
3.2 - Viabilizar a classificação das solicitações por categoria, como LGPD, LAI, vazamento de dados, acesso indevido, entre outras.		
3.3 - Permitir a definição de prazos de atendimento específicos para cada tipo de solicitação.		
3.4 - Disponibilizar campo para registro de medidas corretivas e preventivas tomadas em resposta às solicitações.		
3.5 - Permitir anexar documentos comprobatórios e evidências relacionadas às solicitações ou às políticas de segurança aplicáveis.		
3.6 - Oferecer relatórios consolidados com filtros por período, tipo de solicitação e classificação de risco.		
CHATBOT		
1 - Administração de Bots: gerenciamento, identidade visual e canais de atendimento		
Requisitos:		
1.1 - Demonstrar interface web que permita criar, editar e excluir Bots com facilidade.		
1.2 - Viabilizar a criação de múltiplos Bots independentes entre si, dentro da mesma instância.		
1.3 - Permitir a personalização visual do ChatWeb, incluindo cabeçalho, mensagens padrão e botões.		
1.4 - Realizar a ativação ou desativação individual de canais como WebChat, Microsoft Teams e WhatsApp.		
1.5 - Permitir a geração de código para incorporar o ChatWeb em páginas web externas.		
2 - Criação e disparo de fluxos personalizados com base em intenções, dados e integrações		
Requisitos:		
2.1 - Permitir a criação e edição de fluxos conversacionais baseados em intenções reconhecidas.		
2.2 - Viabilizar o disparo de automações e integrações com sistemas externos a partir dos fluxos.		
2.3 - Suportar a utilização de lógicas condicionais e ramificações nos fluxos de atendimento.		

2.4 - Permitir a inserção de conteúdos estruturados como FAQs, normativos e bases de conhecimento nos fluxos.		
2.5 - Possibilitar integração com mecanismos de NLU (Compreensão de Linguagem Natural).		
2.6 - Permitir a geração de respostas dinâmicas por meio de NLG (Geração de Linguagem Natural).		
3 - Transbordo inteligente do atendimento automático para agentes humanos		
Requisitos:		
3.1 - Possibilitar o redirecionamento da conversa para um atendente humano sempre que necessário.		
3.2 - Exibir ao usuário sua posição na fila de atendimento e o tempo estimado de espera.		
3.3 - Apresentar ao atendente humano todo o histórico da conversa ocorrida com o Bot.		
3.4 - Permitir o envio de anexos, como documentos e imagens, durante a conversa com o atendente.		
3.5 - Permitir o cadastro de atendentes e o vínculo desses agentes a filas de atendimento específicas.		
4 - Avaliação do atendimento, análise de desempenho e recursos de acessibilidade		
Requisitos:		
4.1 - Permitir a definição de indicadores e métricas para avaliação da qualidade do atendimento via Chat.		
4.2 - Fornecer análises sobre o desempenho do Bot, incluindo fluxos mais acessados e taxa de sucesso das interações.		
4.3 - Suportar a funcionalidade de conversão de fala para texto (Speech-to-Text – STT).		
4.4 - Suportar a conversão de texto em fala (Text-to-Speech – TTS) para maior acessibilidade na interação.		
Relatórios e Dashboards		
1 - Capacidade de construir painéis interativos de forma rápida e sem necessidade de codificação		
Requisitos:		
1.1 - Possibilitar a criação de painéis e dashboards sem exigir conhecimento em programação.		
1.2 - Permitir a personalização visual de gráficos e dashboards, incluindo estilos, cores, tipos de visualização e filtros interativos.		
2 - Flexibilidade na integração e combinação de dados internos e externos		
Requisitos:		
2.1 - Permitir a geração de dashboards e relatórios com base em fontes de dados externas, como bancos de dados SQL ou NoSQL.		
2.2 - Possibilitar a funcionalidade de criar relatórios e dashboards a partir do upload de arquivos estruturados nos formatos CSV, JSON ou XML.		
2.3 - Possibilitar a criação de relatórios híbridos, integrando informações provenientes de fontes internas e externas de dados.		

3 - Controle de acesso e visualização		
Requisitos:		
3.1 - Permitir controle de acesso baseado em perfil de usuário, restringindo visualizações e permissões conforme as credenciais atribuídas.		
3.2 - Permitir a exportação de dashboards e relatórios para formatos como PDF, Excel ou imagem.		

Fim do ANEXO X

Anexo XI

Catálogo de Automação

O catálogo de serviços aqui apresentado deve ser compreendido como um organismo vivo, sujeito a ajustes, inclusões ou exclusões ao longo da vigência contratual. Essas alterações poderão ocorrer em função da evolução das necessidades institucionais, da priorização estratégica das entregas, da maturidade da automação implementada ou da introdução de novas tecnologias e demandas emergentes.

Essa flexibilidade assegura que o catálogo permaneça alinhado com a estratégia de governança e as necessidades reais da organização, preservando a relevância dos serviços contratados durante toda a execução. Para garantir também a sustentabilidade dessas entregas ao longo do tempo, foi estabelecido um modelo de manutenção e suporte técnico proporcional ao tipo de automação implantada.

AUTOMAÇÃO
Integração automatizada entre setores
Dashboard automatizado de indicadores estratégicos
Geração automática de relatórios de conformidade
Monitoramento contínuo de KPIs institucionais
Bot para apoio à tomada de decisão
Checklist automatizado de governança
Bot de consulta a planos estratégicos
Automação de auditoria interna recorrente
Bot de alertas sobre descumprimento de SLA
Validação automatizada de metas e entregas
Bot para verificação de pendências de governança
Integração de dados de governança em tempo real
Chatbot de apoio à gestão de riscos
Geração automatizada de plano de ação
Bot para feedback de serviços de governança
Automação do fluxo de revisão de políticas
Bot de boas práticas de governança
Controle automatizado de aderência a normativos
Chatbot para indicadores de transparência
Recomendações de melhoria baseadas em dados
Bot de apoio a conselhos e comitês
Integração automatizada entre áreas de governança
Bot de apoio a auditorias externas
Automação de gestão de plano diretor de TI
Bot para consulta de contratos estratégicos
Automação de avaliação de desempenho institucional
Chatbot de apoio à prestação de contas
Verificação automatizada de cronogramas críticos

Bot de apoio ao planejamento orçamentário
Automação de verificação de riscos de projeto
Bot para disseminação de cultura de governança
Processo automatizado onde um software específico é configurado e instalado em um computador sem necessidade de intervenção manual.
Processo automatizado que verifica versões instaladas e atualiza softwares
Processo automatizado que identifica e remove softwares de um computador, liberando espaço e otimizando os recursos do sistema.
Automação de procedimento para mapear unidades de rede no sistema operacional
Procedimento para mapear unidades de rede no sistema operacional
Processo automatizado que permite a redefinição da senha de uma conta de e-mail
Processo automatizado para modificar as configurações ou permissões de uma caixa de correio
Processo que gera automaticamente um grupo de segurança, facilitando a gestão de permissões e o controle de acesso aos recursos corporativos.
Processo que modifica automaticamente o método de autenticação multifator (MFA) utilizado por usuários
Processo automatizado para atribuir ou revogar licenças de software a usuários
Processo automatizado que concede permissões de acesso a pastas de rede para usuários ou grupos
Processo automatizado que gera uma cópia estruturada do banco de dados, capturando seu esquema e dados sem intervenção manual.
Processo automatizado que gera uma máquina virtual, configurando recursos de hardware virtual (CPU, memória, disco)
Processo automatizado que gera relatórios detalhados sobre o estado dos servidores físicos e virtuais, incluindo métricas de desempenho, utilização de recursos e disponibilidade, auxiliando na gestão da infraestrutura de TI.
Procedimento automatizado que desabilita uma janela de manutenção previamente configurada no sistema de monitoramento,
Processo automatizado que envia alertas e notificações em tempo real sempre que um evento crítico é detectado no sistema de monitoramento. As notificações podem ser encaminhadas via e-mail, WhatsApp, Telegram ou Microsoft Teams, garantindo uma resposta rápida para mitigação de incidentes.
Processo automatizado que insere um novo item de configuração no sistema de monitoramento, permitindo o acompanhamento do status e métricas do recurso.
Processo automatizado que monitora a disponibilidade dos servidores de arquivos, verificando a resposta a requisições, integridade dos dados e tempo de resposta dos acessos, garantindo que os serviços de armazenamento estejam operacionais e acessíveis.

FIM DO ANEXO XI