

Termo de Referência

1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. A PRODAM foi demandada pela Prefeitura Municipal de Manaus para apoiar a implantação e operação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), fornecido pelo TRF-4, em substituição ao SIGED. Essa mudança envolve alto grau de complexidade técnica, risco de resistência por parte dos usuários e necessidade de integração com diversos sistemas legados da Prefeitura.
- 1.2. A equipe da PRODAM, embora já alocada e em fase inicial de leitura de materiais do SEI, ainda não possui capacitação prática consolidada para execução de atividades como instalação, deploy, suporte e treinamento de usuários e gestores. A ausência de domínio técnico aprofundado sobre o SEI comprometeria tanto o apoio imediato à Prefeitura quanto a possibilidade futura de expansão desse serviço a outros entes públicos.
- 1.3. Assim, torna-se imperativa a preparação adequada da equipe da PRODAM, a fim de internalizar o conhecimento necessário para atuar como provedora do SEI como serviço (SaaS), fortalecendo sua capacidade institucional e garantindo a qualidade na execução da demanda recebida da PMM.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Contratação de empresa de serviço especializado de capacitação técnica e operacional voltada ao uso, implantação, sustentação e suporte do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). O serviço deverá atender tanto à equipe técnica da PRODAM quanto aos servidores e colaboradores da Prefeitura Municipal de Manaus, considerando os diferentes perfis envolvidos na adoção da solução.
- 2.2. A capacitação da equipe técnica da PRODAM abrangerá atividades como instalação e configuração da infraestrutura, deploy do sistema, integração com sistemas legados, desenvolvimento de extensões e monitoramento da aplicação. Já a capacitação operacional contemplará treinamentos voltados a gestores, multiplicadores, usuários finais e demais públicos estratégicos, com foco no uso pleno das funcionalidades do SEI, práticas de gestão documental e otimização de processos internos.



3. CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

ITEM	CAPACITAÇÃO	FORMATO	QTD. TURMAS	CARGA HORÁRIA	QTD. ALUNOS POR TURMA
1	Capacitação Técnica	Remota/online	01	40 horas	Até 30
2	Capacitação Operacional destinada à servidores/colaboradores	Presencial	10	04 horas	Até 50
3	Capacitação de Gestores/Multiplicadores/Suporte	Presencial	01	32 horas	Até 50

3.1. Os serviços contratados deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

- **Capacitação Técnica:**
 - Instalação e configuração de servidores, segurança, banco de dados e demais componentes da infraestrutura.
 - Deploy do SEI em ambiente no ambiente provisionado
 - Configuração da base de dados mínima (tipos documentais, setores, prazos etc).
 - Carga de tabelas
 - Migração de dados
 - Integração com sistemas internos (ex: sistemas de RH, Protocolo, GED).
 - Desenvolvimento de módulos de extensão.
 - Elaboração de um plano de implantação
- **Capacitação Operacional destinada à servidores/colaboradores**
 - Processo de implantação, cronograma, boas práticas.
 - Mapeamento de processos.
 - Estruturação do suporte técnico e monitoramento da aplicação.
 - Atendimento a chamados e orientação a usuários.
- **Capacitação de Gestores/Multiplicadores/Suporte**
 - Oficinas específicas para perfis distintos:
 - Servidores/colaboradores administrativos;
 - Gestores e comissões de implantação;
 - Usuários externos (peticionamento);
 - Equipes de envio/recebimento de processos interinstitucionais;
 - Multiplicadores da PRODAM;
 - Recomendações para elaboração de um plano de implantação
 - Palestra motivacional e de boas práticas.
- **Critérios mínimos de qualidade:**



- Instrutores com experiência prática na implantação do SEI;
 - Material didático atualizado;
 - Metodologia participativa com exercícios práticos;
 - Certificação dos participantes;
- 3.2. As atividades de capacitação (treinamentos, oficinas, palestras) deverão ser realizadas presencialmente nas dependências da PRODAM, no horário comercial. A capacitação da equipe técnica poderá ser realizada de forma remota/on-line.
- 3.3. Os treinamentos deverão ser realizados **de acordo com a demanda do Contratante**, tanto em relação às datas quanto à quantidade de turmas e participantes. A contratada deverá manter flexibilidade para o atendimento conforme a solicitação do Contratante, respeitando os prazos mínimos de comunicação estabelecidos entre as partes.

4. DO LOCAL E PRAZO

- 4.1. As atividades serão realizadas em Manaus, em local indicado pela PRODAM, preferencialmente em horário comercial. Os treinamentos operacionais serão conduzidos de forma presencial, enquanto a capacitação técnica poderá ocorrer de forma remota, conforme conveniência e disponibilidade da equipe.
- 4.2. Na sede, serão conduzidas a gestão e a fiscalização dos serviços, assegurando acesso facilitado e promovendo uma comunicação eficiente entre as partes. Essa proximidade visa garantir maior agilidade na resolução de eventuais questões administrativas, técnicas ou operacionais.
- 4.3. A sede da Contratante funcionará em dias úteis, no horário comercial, garantindo suporte e acompanhamento contínuo das atividades contratadas.

5. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1. Os serviços ora contratados serão executados sob o regime de empreitada por preço unitário.
- 5.2. Só será gerada obrigação mediante a emissão de Pedido de Compra (PC) por parte da administração.
- 5.3. O pagamento será realizado mensalmente, até o décimo dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal correspondente aos serviços executados, com as devidas retenções legais, e após o atesto do fiscal do contrato.
- 5.4. A forma de pagamento será realizada pela CONTRATANTE através de crédito do valor devido por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, devendo informar



os dados de sua conta bancária quando da apresentação das respectivas Notas Fiscais.

- 5.5. A CONTRATADA deverá providenciar, quando for o caso, a retenção de impostos/taxas/contribuições, na forma da legislação vigente.

6. DO REAJUSTAMENTO

- 6.1. A CONTRATADA poderá solicitar revisão dos preços dos itens de contrato em cada aniversário do contrato, com base no Índice Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulado de 12 (doze) meses, calculado e divulgado pelo IBGE.

7. DO PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. O prazo da prestação dos serviços ora contratados é de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do CONTRATO, podendo ser prorrogado mediante justificativa por escrito e prévia autorização da CONTRATANTE, por iguais e sucessivos períodos, se conveniente para a Administração, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do Art. 71 da Lei N.º 13.303/2016 e legislação pertinente.

8. DA GARANTIA

- 8.1. Não serão cobradas garantias para a execução contratual.

9. DOS RECURSOS FINANCEIROS

- 9.1. As despesas decorrentes da execução do presente Contrato serão custeadas com recursos próprios da CONTRATANTE.
- 9.2. Entretanto, os custos com deslocamento, hospedagem, alimentação e demais despesas relacionadas à permanência dos profissionais da CONTRATADA no local de realização dos treinamentos serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

- 10.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Contrato e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 10.2. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.
- 10.3. Cumprir rigorosamente todas as programações constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviço.
- 10.4. Elaborar e apresentar a CONTRATANTE, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço, todos os produtos.
- 10.5. Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo.
- 10.6. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.
- 10.7. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo CONTRATANTE.
- 10.8. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.
- 10.9. **Acordo de nível do serviço (SLA – Service Level Agreement)**

Funcionalidade	Tipo de Incidente/Demanda	Prioridade	Prazo Máximo para Resolução	Prorrogação Eventual	Observações
Consultas técnicas solicitadas pela fiscalização do contrato	Retorno de dúvidas técnicas	Média	Até 2 dias úteis	Não haverá prorrogação	Atendimento das 08h às 17h (Seg. a Sex.). Ocorrendo fora deste horário, inicia-se no próximo dia útil.
Solicitação de relatórios e pareceres	Retorno de documentos técnicos solicitados	Média	Até 3 dias úteis	Poderá haver prorrogação de até 3 dias úteis, com justificativa formal e aceite da Contratante	Atendimento dentro do horário comercial
Atendimento a demandas dos	Suporte técnico para fiscalização externa	Alta	Até 4 horas úteis	Poderá haver prorrogação de	Caso o registro ocorra fora do



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

Funcionalidade	Tipo de Incidente/Demanda	Prioridade	Prazo Máximo para Resolução	Prorrogação Eventual	Observações
controles externos				até 4 horas úteis, com justificativa formal e aceite da Contratante	horário, atendimento será iniciado nas 4 primeiras horas úteis do dia seguinte

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1. Exigir o cumprimento adequado da diligência por parte da CONTRATADA, nos termos das instruções específicas transmitidas no momento da emissão da Ordem de Serviço;
- 11.2. Dirimir as dúvidas que porventura ocorram na prestação do serviço credenciado, redirecionando as ações para sua solução;
- 11.3. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários e solicitados pela CONTRATADA, pertinentes ao objeto, para o bom andamento das atividades e fiel execução do objeto;
- 11.4. Comunicar à CONTRATADA, com a antecedência necessária, qualquer alteração no cronograma dos serviços, especialmente prazos fatais, e propor novo cronograma quando for o caso.
- 11.5. Designar empregado para a gestão, fiscalização e acompanhamento da execução do objeto, o qual verificará todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou imperfeições observadas;
- 11.6. Notificar por escrito, inclusive por meio de mensagem eletrônica, a CONTRATADA acerca de ocorrência relacionada à execução contratual e quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços;
- 11.7. Aplicar à CONTRATADA, se necessário e após ampla defesa e contraditório, sanções administrativas cabíveis;
- 11.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;
- 11.9. Solicitar a correção ou substituição do objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.



- 11.10. Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO e efetuar os pagamentos nas condições, prazos e preços pactuados no presente CONTRATO.
- 11.11. Rejeitar o objeto em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA exigindo sua imediata correção, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei e nas cláusulas desse CONTRATO, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE.
- 11.12. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com o objeto do CONTRATO.
- 11.13. Fornecer à CONTRATADA todos os documentos, informações e demais elementos que sejam pertinentes à vigência do CONTRATO.
- 11.14. Aplicar as penalidades previstas na lei e nas cláusulas deste CONTRATO, na hipótese da CONTRATADA não cumprir o objeto contratado.

12. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. Além das penalidades legalmente previstas e sem prejuízo das mesmas, a **CONTRATADA** ficará sujeita às sanções a seguir relacionadas:
- 12.1.1. Advertência;
- 12.1.2. Multa moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.
- 12.1.3. Multa compensatória de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato e de seus aditivos, se for o caso, no caso de inexecução total do objeto.
- 12.2. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE**, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.
- 12.3. As multas, referidas serão recolhidas, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à **CONTRATADA**, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente.
- 12.4. Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** ficará isenta das penalidades supramencionadas. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

13. DA DOCUMENTAÇÃO



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

- 13.1. Deverão ser apresentados documentos que comprovem a regularidade da CONTRATADA conforme estabelece a legislação vigente.
- 13.2. Comprovação de capacidade técnica compatível com a natureza do objeto: A empresa deverá apresentar atestados de capacidade técnica emitidos por órgãos ou entidades da Administração Pública, que comprovem experiência na execução de serviços similares aos previstos neste Termo de Referência, especificamente voltados treinamentos e aperfeiçoamento de pessoal.

14. DA MATRIZ DE RISCO

- 14.1. A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão observar e acompanhar durante a execução do objeto contratado os riscos inerentes relacionados na matriz abaixo:

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa / Penalidade
Não cumprimento de cláusulas contratuais	Alto	CONTRATADA / CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Falha ou ausência de parte na entrega de qualquer Etapa do Objeto	Alto	CONTRATADA / CONTRATANTE	72h	Suspensão do pagamento da NF até entrega total da Etapa do Objeto.
Descumprimento dos prazos na execução dos serviços	Médio	CONTRATADA	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Denúncia de falha no atendimento	Médio	CONTRATADA / CONTRATANTE	Imediato	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Qualidade do serviço afetado com baixa performance	Baixo	CONTRATADA	24h	Recuperar a qualidade do serviço conforme abertura de chamado
Cobranças indevidas.	Baixo	CONTRATADA	No ato do faturamento	Glosa no valor do serviço não executado.

Legenda:

Impacto alto: suspensão total do serviço por um turno ou mais. A **CONTRATANTE** poderá disponibilizar recursos próprios para não interromper o fluxo dos serviços. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

Impacto médio: somente parte dos serviços ou parte dos clientes será afetada pela falta da prestação do serviço ou pela falha na prestação do serviço. A **CONTRATANTE** poderá disponibilizar recursos próprios para não





Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

interromper os serviços mais críticos. O fornecedor poderá ser punido conforme cláusulas contratuais, caso seja apurada a sua responsabilidade.

Impacto baixo: o serviço poderá sofrer atraso, mas não será interrompido. A **CONTRATANTE** não precisará disponibilizar recursos para regularizar o fluxo normal dos serviços. Não há a necessidade de punir o prestador do serviço, a menos que a falta se torne um problema frequente.

- 14.2. Quanto ao disposto nas alíneas “b” e “c” do Art. 42-X (Matriz de Riscos) da Lei N.º 13.303/2016 (Lei das Estatais), não há, identificada neste CONTRATO, qualquer fração do objeto em que haverá liberdade da CONTRATADA para inovar em soluções metodológicas ou tecnológicas, em obrigações de resultado ou em termos de modificação das soluções previamente delineadas neste documento.

Manaus, 02 de julho de 2025

ANTÔNIO CÉSAR VIEIRA
Gerente de Projetos

