

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – JUSTIFICAVA DA CONTRATAÇÃO

No atual contexto operacional da PRODAM, marcado pela inclusão de atividades de revenda de mercadorias, torna-se imprescindível assegurar a plena aderência e conformidade das rotinas contábeis, fiscais, de custos e orçamentárias às exigências legais e normativas vigentes.

A acurada apuração e contabilização dos tributos incidentes sobre receitas, compras e estoques exige não apenas conhecimento técnico especializado, mas também rigorosa observância à Lei nº 6.404/76, à Lei nº 13.303/2016 e aos Pronunciamentos Técnicos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

Ademais, o crescimento da judicialização das questões tributárias, especialmente com decisões liminares que suspendem a exigibilidade de tributos, impõe desafios contábeis relevantes. Essas situações requerem tratamento técnico específico em conformidade com o CPC 25, incluindo a análise da probabilidade de perda, a segregação dos valores suspensos do passivo exigível e sua devida divulgação em notas explicativas, quando aplicável.

A inobservância desses requisitos pode acarretar inconsistências materiais nas demonstrações contábeis, exposição a questionamentos de órgãos de controle e iminentes riscos de autuações fiscais. Torna-se, assim, crucial contar com uma equipe técnica experiente e especializada, capaz de garantir a correta contabilização e o alinhamento com os princípios da transparência e da responsabilidade fiscal.

Nesse contexto, destaca-se a necessidade de contratação de empresa especializada em consultoria e assessoria contábil, fiscal, de custos e orçamentária. Essa parceria deve oferecer suporte técnico qualificado para o tratamento contábil de decisões judiciais com efeitos suspensivos, contabilização de tributos suspensos, adaptação das rotinas às operações de revenda, elaboração das demonstrações contábeis, contabilização da folha de pagamento, férias e rescisões, cumprimento das obrigações acessórias, emissão de pareceres técnicos e capacitação da equipe interna da PRODAM.

A atuação integrada dessa consultoria contribuirá de forma decisiva para o fortalecimento da governança contábil, o aumento da segurança jurídica e a fidedignidade das demonstrações financeiras da PRODAM.

2 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO



Contratação de empresa especializada em consultoria e assessoria contábil, fiscal, de custos e orçamentária, com foco na conformidade com as Leis nº 6.404/76 e nº 13.303/2016 e os Pronunciamentos Técnicos do CPC, especialmente quanto ao correto tratamento contábil de decisões judiciais com efeito suspensivo, tributos suspensos, e demais impactos fiscais. O escopo inclui ainda: adequação das rotinas contábeis às atividades de revenda de mercadorias, contabilização da folha de pagamento, férias e rescisões, elaboração das demonstrações contábeis, atendimento às obrigações acessórias, emissão de pareceres técnicos e capacitação da equipe da PRODAM.

3 – CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

A presente contratação visa a prestação de serviços especializados de consultoria e assessoria nas áreas contábil, fiscal, de custos e orçamentária. O foco é assegurar a conformidade da PRODAM com a Lei nº 6.404/76 (Lei das S.A.), a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e os Pronunciamentos Técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). A contratada deverá atuar diretamente em nossos sistemas internos para a execução das atividades.

Adicionalmente, a contratada deverá fornecer, sempre que formalmente demandada, orientações técnicas de natureza contábil, financeira e patrimonial, assegurando consistência nas recomendações e estrita observância à legislação vigente.

A empresa contratada deve ter comprovada experiência técnica e capacidade operacional para executar, de forma integrada e contínua, as atividades abaixo, com metas de desempenho claras:

3.1. Diagnóstico e Adequação Contábil-Fiscal

- **Análise integral da estrutura contábil, fiscal, orçamentária e de custos**, incluindo:
 - Revisão sistemática de lançamentos contábeis (Meta: 100% dos lançamentos críticos revisados trimestralmente).
 - Análise crítica do plano de contas vigente (Meta: 1 revisão completa por semestre).
 - Verificação de conformidade com a Lei nº 6.404/76 (Lei das S/A) e atualizações (Meta: 100% de aderência comprovada), Pronunciamentos do CPC (Meta: ≤5 não conformidades identificadas/ano) e normas complementares aplicáveis às empresas estatais.



- **Emissão de pareceres técnicos** com propostas de melhoria de processos (Meta: $\geq 85\%$ de implementação no prazo), fortalecimento de controles internos (Meta: redução de 30% em inconsistências) e respostas a questionamentos (Meta: 100% no prazo legal).

3.2. Planejamento Tributário e Orçamentário

- **Otimização fiscal e financeira**, abrangendo:
 - Redução estruturada de custos tributários (Meta: $\geq 15\%$ de economia anual).
 - Sustentabilidade econômico-financeira (Meta: melhoria de 20% nos indicadores).
 - Conformidade com a Lei nº 13.303/2016 (Meta: zero autuações).
- **Assessoria na elaboração do planejamento orçamentário**, incluindo projeções de receitas e despesas, alinhadas aos objetivos estratégicos da empresa (Meta: 95% de precisão).
- **Análise de viabilidade econômico-financeira** (Meta: 100% dos projetos avaliados em ≤ 10 dias).

3.3. Sistemas de Custeio e Controle Gerencial

- **Implementação e aprimoramento de metodologias** de custeio (Ex.: ABC/custeio por absorção) (Meta: 100% operacional em 6 meses).
- **Elaboração de Política de Preço, Custos e Margens** (Meta: elaborada em 60 dias).
- **Integração com o ERP** (Meta: 100% dos centros de custo mapeados em 4 meses).

3.4. Rotinas Contábeis e Fiscais

- **Suporte técnico-operacional contínuo** em contabilidade societária e fiscal (Meta: 100% das demandas atendidas em $\leq 48h$), apuração de custos e orçamento (Meta: relatórios mensais com 98% de precisão).
- **Escrituração e conferência dos documentos fiscais**, com correta classificação contábil-tributária e verificação das retenções aplicáveis nas notas fiscais recebidas pela PRODAM (Meta: 100% dos documentos fiscais escriturados no prazo legal e com 99% de acurácia no registro e na análise das retenções tributárias obrigatórias).
- **Orientação contínua para a correta emissão de notas fiscais**, assegurando conformidade com a legislação tributária vigente, incluindo checagem de retenções



incidentes (Meta: $\leq 2\%$ de notas fiscais com inconsistências identificadas mensalmente nas notas fiscais emitidas ou recebidas).

- **Conferência do balancete mensal e emissão de relatório sintético**, com análise crítica dos dados, identificação de desvios e oportunidades de melhoria. A entrega desses documentos deve ocorrer até a segunda semana do mês subsequente, garantindo o envio aos órgãos estatutários antes da terceira semana do mês (Meta: Relatório entregue em até 3 dias úteis após o fechamento contábil, com 98% de acurácia nos dados apresentados e dentro do prazo para órgãos estatutários).
- **Elaboração e consolidação das Demonstrações Contábeis** obrigatórias (Balanço Patrimonial, DRE, DFC, DMPL e Notas Explicativas) em conformidade com os CPCs e a legislação societária (Meta: 100% entregues no prazo regulamentar).
- **Tratamento contábil de decisões judiciais com efeito suspensivo**, incluindo a análise de impactos jurídicos e fiscais, segregação de valores suspensos e divulgação conforme o CPC 25 (Meta: 100% dos casos tratados com conformidade ao CPC 25 e legislação aplicável, sem ressalvas em auditorias).
- **Contabilização de tributos suspensos e demais impactos fiscais**, com controle técnico e documental, observando o regime de competência e os princípios da fidedignidade e transparência (Meta: 100% dos tributos suspensos e impactos fiscais contabilizados corretamente, sem divergências em fiscalizações).
- **Adequação das rotinas contábeis às operações de revenda de mercadorias**, abrangendo reconhecimento de receitas, controle de estoques e apuração de custos, conforme as exigências fiscais e contábeis vigentes (Meta: 100% das rotinas adaptadas e operando sem inconsistências fiscais ou contábeis relacionadas à revenda).
- **Contabilização da folha de pagamento, férias e rescisões**, com base nas práticas contábeis aplicáveis e observando a legislação trabalhista e previdenciária em vigor (Meta: 100% dos lançamentos contábeis da folha de pagamento processados com zero erros e no prazo estabelecido, contribuindo para zero autuações por inconsistências nesta área).
- **Revisão periódica de lançamentos contábeis** (Meta: 100% dos críticos revisados).

3.5. Gestão de Obrigações Acessórias

- **Preparação e entrega de declarações digitais**, incluindo ECD, ECF, EFD (Meta: 100% no prazo), EFD-ICMS, EFD-Reinf, DCTF e outras obrigações fiscais (Meta:



100% das obrigações acessórias entregues dentro do prazo legal e com 99% de acurácia, resultando em zero multas por atraso ou erro).

- **Prestação de Contas mensais e anuais ao TCE** (Meta: 100% no prazo).
- **Acompanhamento de prazos e atualizações legais** (Meta: alertas com 15 dias de antecedência).
- Outras obrigações legais pertinentes.

3.6. Relacionamento com Órgãos de Controle e Estatutários

- **Elaboração de pareceres técnicos** para respostas a exigências (Meta: 100% no prazo legal) e esclarecimentos a órgãos fiscalizadores e estatutários (Meta: 90% aceitos sem ressalvas).
- **Preparação de documentação para processos de tomada de contas** (Meta: 100% da documentação preparada no prazo).
- **Acompanhamento em auditorias externas** (Meta: redução de 50% em questionamentos).
- **Consultoria para envio de informações a Órgãos fiscal, previdenciário e trabalhista**, assegurando a correta e tempestiva comunicação de dados (Meta: Zero inconsistências ou atrasos em envios de informações consultadas).
- **Consultoria especializada em legislação trabalhista, folha de pagamento, e-Social**, oferecendo suporte para conformidade e resolução de dúvidas complexas (Meta: 95% das consultas respondidas em até 48 horas úteis, com solução eficaz).
- **Participação em reuniões da diretoria, do conselho fiscal ou de outros colegiados**, sempre que previamente convocado, conforme a necessidade da contratante.

3.7. Capacitação da Equipe Interna

- **Capacitação da equipe interna da PRODAM** com foco nas normas de contabilidade societária e dispositivos legais específicos aplicáveis às empresas estatais, promovendo a transferência contínua de conhecimento (Meta: 40h/ano por colaborador).
- Elaboração de manuais técnicos (Meta: 1 por área/ano) e padronização de procedimentos operacionais.



- **Avaliação da satisfação da equipe** (Meta: $\geq 8/10$ em avaliações).

A execução dos serviços deverá observar a normatização vigente, os prazos legais, o regime de competência, os princípios da contabilidade e as boas práticas de governança pública. A contratada deverá disponibilizar uma equipe técnica qualificada, composta por profissionais com formação em contabilidade e experiência comprovada nas áreas abrangidas.

3.8. Mecanismos de Verificação

- Relatórios mensais com indicadores.
- Reuniões trimestrais de alinhamento.
- Pesquisa de satisfação semestral.

3.9. CRITÉRIOS DE QUALIDADE

- **Legalidade:** 100% conforme legislação.
- **Eficiência:** Redução de 20% em retrabalhos.

Os indicadores serão reavaliados anualmente ou quando houver mudanças normativas significativas, garantindo contínua melhoria dos processos. Caso necessário, poderão ser incluídos requisitos adicionais com base em demandas específicas identificadas durante a execução do contrato.

3.10. Estimativa Quantitativa Detalhada – Serviços de Consultoria e Assessoria Contábil, Fiscal, de Custos e Orçamentária

Item	Unidade	Quantidade Estimada	Base de Cálculo
Diagnóstico e Adequação Contábil-Fiscal	Relatório	1 inicial + 1 anual	Avaliação contínua da conformidade legal com a Lei nº 6.404/76, CPC e Lei nº 13.303/2016
Pareceres Técnicos	Documento	6/ano	Necessidades trimestrais + demandas dos órgãos de controle e estatutários





Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

Planejamento Tributário e Orçamentário	Projeto	2/ano + 20h/semestre	Revisão semestral com base em mudanças legais + elaboração de projeções e análises de viabilidade
Implementação de Sistemas de Custeio	Projeto	1 inicial + 20h/mês	Implantação única + manutenção contínua (centros de custos, ERP, política de preços e margens)
Manutenção de Controles Gerenciais	Hora/mês	50h (40h + 10h)	Atualização de metodologias e relatórios + integração com o planejamento orçamentário
Apoio Contábil-Fiscal Contínuo	Hora/mês	180h (160h + 20h)	Execução de rotinas contábeis e fiscais + conferência de balancetes e suporte operacional
Demonstrações Contábeis	Unidade/ano	1 BP/DRE + 1 DFC + 1 DMPL	Elaboração e consolidação das demonstrações obrigatórias conforme CPC e legislação societária
Entrega de Obrigações Acessórias (ECD/ECF/EFD, etc.)	Entrega/ano	12 mensais + 1 anual	Exigências legais (federal, estadual e municipal) com controle de prazos e acurácia
Prestação de Contas ao TCE	Hora/mês	3h/mês	Preparação e envio mensal e anual, conforme exigências do Tribunal de Contas
Acompanhamento em Auditorias	Hora/evento	30h/auditoria	Suporte técnico durante fiscalizações externas + preparação de documentação e respostas
Elaboração de Manuais Técnicos	Documento/ano	2/ano	Transferência de conhecimento (normas CPC, fluxos contábeis, rotinas padronizadas)



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

Capacitação da Equipe Interna	Treinamento	2/ano	Atualização sobre legislação e práticas contábeis + 40h/ano por colaborador
-------------------------------	-------------	-------	---

4 - DO LOCAL E PRAZO

Os serviços objeto deste contrato deverão ser realizados preferencialmente na sede da CONTRATANTE, situada na Rua Jonathas Pedrosa, nº 1937, Bairro Praça 14 de Janeiro, Manaus – AM, ou de forma remota, conforme as particularidades inerentes à execução de cada serviço, sem gerar quaisquer custos adicionais à CONTRATANTE.

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.

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

Os serviços ora contratados serão executados sob o regime de empreitada por preço global.

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.

Será responsabilidade da CONTRATADA encaminhar, até o último dia útil do mês de referência, o relatório mensal com as informações exigidas neste documento, incluindo indicadores de desempenho, juntamente com a Nota Fiscal correspondente.

6 - DO REAJUSTAMENTO

Em caso de prorrogação contratual, a CONTRATADA poderá solicitar reajuste dos preços dos itens, observando o intervalo mínimo de 12 meses, visando preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que apresente tabela de custos que justifique a necessidade.

O reajuste de preços será realizado com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).



7 - DO PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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 – DOS RECURSOS FINANCEIROS

As despesas decorrentes da execução do presente Contrato serão custeadas com recursos próprios da CONTRATANTE.

9 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá cumprir integralmente todas as obrigações estabelecidas neste Termo de Referência, assumindo, de forma exclusiva, os riscos e custos decorrentes da correta e completa execução do objeto contratado.

Deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas, assegurando compatibilidade com as obrigações assumidas. Isso inclui a disponibilização de equipe técnica em quantidade e qualificação adequadas, inclusive para cobrir ausências por férias, licenças ou afastamentos, com profissionais devidamente capacitados, treinados e atualizados conforme as exigências contratuais.

Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA:

- o pagamento de remuneração e benefícios legais e/ou adicionais a seus colaboradores;
- o cumprimento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;
- a substituição de profissionais inadequados, quando solicitado pela fiscalização;
- o atendimento às solicitações da fiscalização da CONTRATANTE, inclusive para esclarecimentos, entrega de documentos e relatórios técnicos, nos prazos estabelecidos.

A CONTRATADA deverá manter profissional designado como preposto, com poderes para representá-la junto à PRODAM, e garantir que toda sua equipe observe as normas disciplinares, de segurança, uso de crachá de identificação e conduta exigidas pela CONTRATANTE.

Compete ainda à CONTRATADA observar rigorosamente as programações, ordens de serviço, cronogramas e requisitos técnicos estabelecidos, refazendo, sem ônus adicional, os



serviços considerados insatisfatórios, assegurando a qualidade, desempenho, eficiência e produtividade exigidas.

Responderá integralmente por quaisquer danos, diretos ou indiretos, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por atos de seus empregados, prepostos ou subcontratados, inclusive por erro, omissão, imperícia ou descumprimento contratual. Também será responsável por eventuais ações judiciais ou extrajudiciais movidas contra a CONTRATANTE, eximindo-a de qualquer ônus.

A CONTRATADA responderá, inclusive de forma subsidiária, por prejuízos decorrentes de pareceres, orientações técnicas, decisões ou omissões que tenham causado danos à Administração em razão de informações incorretas, incompletas ou omissas utilizadas em processos decisórios.

É vedado à CONTRATADA ceder, comercializar, locar ou divulgar, sem autorização expressa da CONTRATANTE, qualquer sistema, dado, informação ou documento relacionado à execução contratual. Deverá manter absoluto sigilo sobre as informações acessadas ou tratadas, inclusive após o término do contrato, sendo civil e criminalmente responsável pelo uso indevido, extravio ou divulgação não autorizada.

A CONTRATADA deverá atender prontamente às solicitações da fiscalização, inclusive no tocante ao fornecimento de informações e/ou documentação, e comunicar, por escrito, qualquer anormalidade que possa comprometer a execução dos serviços ou o cumprimento dos prazos, propondo as medidas corretivas cabíveis.

A veiculação de qualquer forma de publicidade sobre os serviços prestados dependerá de autorização prévia e expressa da CONTRATANTE.

A omissão da fiscalização da CONTRATANTE não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade pela integral execução dos serviços.

É de responsabilidade da CONTRATADA conhecer previamente todas as condições e particularidades do objeto contratual, não podendo alegar desconhecimento para justificar solicitações de serviços adicionais ou cobranças não previstas.

O descumprimento dos prazos e condições estabelecidos neste Termo sujeitará a CONTRATADA às penalidades contratuais cabíveis.



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	Esclarecimentos 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	Entrega de documentos técnicos solicitados	Média	Até 3 (três) dias úteis	Permitida prorrogação de até 3 (três) dias úteis, mediante justificativa formal e aprovação da CONTRATANTE	Atendimento dentro do horário comercial
Atendimento a demandas dos controles externos	Suporte técnico para auditorias e fiscalizações	Alta	Até 4 (quatro) horas úteis	Permitida prorrogação de até 4 (quatro) horas úteis, mediante justificativa formal e aprovação da CONTRATANTE	Caso o registro ocorra fora do horário, atendimento será iniciado nas 4 primeiras horas úteis do dia seguinte

10 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Exigir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços por meio de colaborador formalmente designado para tal função, registrando em documento próprio quaisquer falhas constatadas, com a devida indicação da data (dia, mês e ano) e, quando aplicável, o nome dos profissionais envolvidos, encaminhando os registros à autoridade competente para as providências cabíveis.

Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre eventuais falhas ou imperfeições verificadas durante a execução dos serviços, estabelecendo prazo razoável para a devida correção.



11 - DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Os serviços prestados deverão observar integralmente as especificações estabelecidas neste Termo de Referência. O descumprimento total ou parcial de qualquer das obrigações assumidas sujeitará a CONTRATADA às sanções legais cabíveis, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

Sem prejuízo das penalidades previstas em lei, a CONTRATADA estará sujeita, conforme a gravidade da infração, às seguintes sanções administrativas:

- **Advertência**, nos casos de infrações de menor gravidade, para que a contratada adote as medidas corretivas cabíveis;
- **Multa compensatória** de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, na hipótese de perda de dados, uso indevido de informações ou falhas que permitam o acesso de terceiros não autorizados, sem prejuízo da responsabilização por eventuais perdas e danos;
- **Multa rescisória** de 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, na hipótese de rescisão imotivada por iniciativa da CONTRATADA, além do pagamento de outras penalidades eventualmente já aplicadas e da reparação por perdas e danos causados à CONTRATANTE;
- **Suspensão temporária** de participação em licitações e impedimento de contratar com a PRODAM pelo prazo de até 02 (dois) anos, conforme a gravidade da infração.

O valor da multa, apurado em regular procedimento administrativo, poderá ser descontado de pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA ou, se necessário, cobrado judicialmente.

12 - DA DOCUMENTAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá apresentar, juntamente com os demais documentos exigidos, comprovação de sua capacidade técnica, conforme os critérios a seguir:

- **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 mínima de 5 (cinco) anos na execução de serviços similares aos previstos neste Termo de Referência, especificamente voltados à assessoria e consultoria a empresas estatais, com ênfase em temas relacionados à legislação societária e às normas contábeis aplicáveis;
- **Habilitação profissional:** Caso as atividades contratadas envolvam atribuições legalmente privativas de profissionais da contabilidade, será exigido que o responsável



técnico esteja regularmente habilitado e com registro ativo no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), conforme a legislação vigente.

13 - DA MATRIZ DE RISCO

A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão observar e acompanhar, durante a execução do objeto contratado, os riscos inerentes listados na matriz abaixo, com seus respectivos impactos, responsabilidades e tratativas:

Descrição do Risco	Impacto	Responsável	Tratativa / Penalidade
Descumprimento de cláusulas contratuais	Alto	CONTRATADA / CONTRATANTE	Sanções contratuais conforme cláusulas específicas do Termo de Referência e do contrato.
Falha ou ausência parcial na entrega dos serviços	Alto	CONTRATADA	Regularização imediata da entrega. Aplicação de penalidades conforme previsto no contrato.
Descumprimento de prazo na entrega dos serviços	Alto	CONTRATADA	Correção do cronograma. Aplicação de sanções previstas contratualmente.
Falha no atendimento técnico ou suporte pela contratada	Médio	CONTRATADA	Restabelecimento do atendimento. Advertência ou sanções, conforme reincidência.
Performance insuficiente na entrega dos serviços (entregas incompletas ou aquém dos critérios de qualidade acordados)	Médio	CONTRATADA	Adoção de medidas corretivas. Penalidades previstas em contrato em caso de recorrência.
Seleção inadequada do fornecedor (empresa sem expertise comprovada nas normas aplicáveis às estatais)	Alto	CONTRATANTE	Exigência de comprovação técnica com no mínimo 5 anos de experiência e habilitação no CRC, se aplicável. Cláusula penal para descumprimentos.
Falhas metodológicas ou não conformidades que impactem o fechamento contábil ou a emissão de demonstrações contábeis	Alto	CONTRATADA	Definição de indicadores de desempenho e cronograma com marcos intermediários. Aplicação de sanções conforme contrato.
Dependência excessiva da consultoria (baixa transferência de conhecimento à equipe interna)	Médio	CONTRATADA / CONTRATANTE	Obrigatoriedade de plano de capacitação, entrega de manuais técnicos e designação de contraparte técnica interna para absorção de conhecimento.



Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PÚBLICO

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 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 – DOS ANEXOS

Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- **Anexo I** – Modelo de Avaliação de Satisfação da Equipe Interna
- **Anexo II** – Modelo de Avaliação de Desempenho da Contratada (Controle do Fiscal)

Manaus, 05 de junho de 2025.

Jéssica Santos Roque
Gerência de Contabilidade

Abel Gomes da Silva Neto
Diretor Administrativo-Financeiro

