

CONTRATO Nº 010-2026/DP

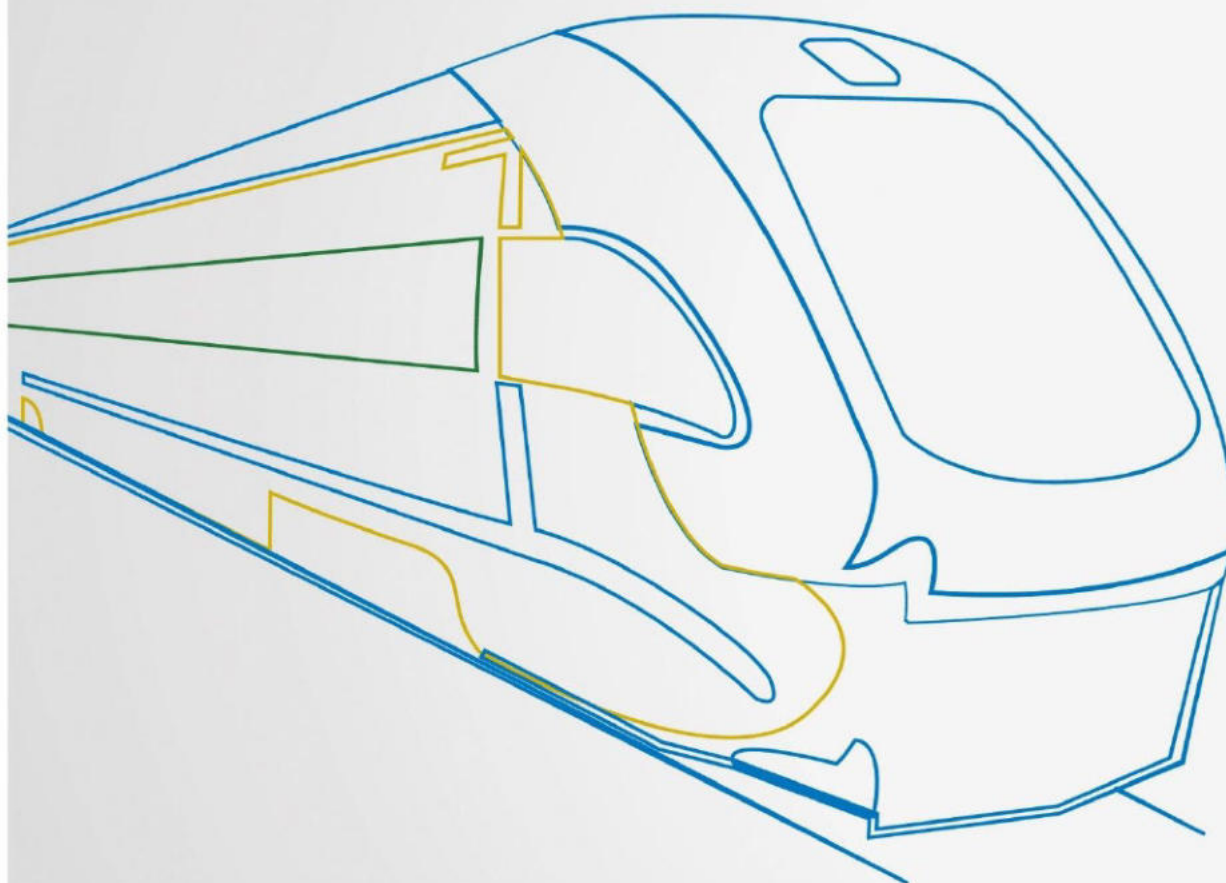
CBTU

COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS

URBANOS

&

OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.



CBTU - COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS



CONTRATANTE: COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS - CBTU

CONTRATADA: OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.

CLÁUSULAS CONTRATUAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA:	- OBJETO
CLÁUSULA SEGUNDA:	- EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
CLÁUSULA TERCEIRA:	- PRAZO DE VIGÊNCIA
CLÁUSULA QUARTA:	- INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
CLÁUSULA QUINTA:	- VALOR DO CONTRATO
CLÁUSULA SEXTA:	- FORMA DE PAGAMENTO
CLÁUSULA SÉTIMA:	- DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
CLÁUSULA OITAVA:	- REAJUSTE
CLÁUSULA NONA:	- GARANTIA DE EXECUÇÃO
CLÁUSULA DÉCIMA:	- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:	- OBRIGAÇÕES DA CBTU
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:	- TRIBUTOS
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:	- EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADES
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA:	- GESTÃO E FISCALIZAÇÃO
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:	- RECEBIMENTO DO OBJETO
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:	- SUBCONTRATAÇÃO
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA:	- SIGILO
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA:	- CESSÃO DO CONTRATO
CLÁUSULA DÉCIMA NONA:	- DIREITOS PATRIMONIAIS E AUTORAIS
CLÁUSULA VIGÉSIMA:	- ALTERAÇÃO CONTRATUAL
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA:	- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:	- EXTINÇÃO E RESCISÃO
CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA:	- RECURSO ADMINISTRATIVO
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA:	- COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA:	- ANEXOS
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA:	- CASOS OMISSOS
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA:	- PROTEÇÃO DE DADOS
CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA:	- SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA:	- DISPOSIÇÕES GERAIS
CLÁUSULA TRIGÉSIMA	- PUBLICAÇÃO
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA	- FORO

Contrato de prestação de serviços que entre si celebram, de um lado a **COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS – CBTU** e do outro, e do outro, **OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**, na forma abaixo:

PREÂMBULO

A **COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS – CBTU**, inscrita no CNPJ-ME sob o nº 42.357.483/0001-26, com sede no Setor Bancário Norte- SBN, Quadra 01, bloco B, nº 14, Edifício CNC, 9º ao 13º andar, Asa Norte, Brasília - DF, CEP 70.041-902, nesta cidade, doravante denominada **CBTU**, neste ato representada por seu Diretor-Presidente **Sr. JOSÉ MARQUES DE LIMA**, portador da carteira de identidade nº [REDACTED], expedida pela SSP/PE, inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED] e por seu Diretor de Planejamento e Relações Institucionais, **Sr. EDUARDO OLIVEIRA COIMBRA**, portador da carteira de identidade nº [REDACTED], expedida pela SSP/MG, inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED] e a empresa **OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**, inscrita no CNPJ-ME sob o nº 88.633.680/0002-02, com sede na SHS Quadra 6 – Bloco A – Sala 905 – Complexo Brasil 21, Brasília/DF, CEP 70.316-102, telefone (61) 3964-7777, doravante denominada **CONTRATADA** neste ato representada por seu Diretor Executivo, **GUILHERME KOEBE DE OLIVEIRA**, portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED], expedida pela SSP/DF, inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED] vem celebrar o presente Termo de Contrato, em decorrência da **Inexigibilidade de Licitação nº 012-2026/GALIC/AC/CBTU**, Processo Administrativo **PROT nº 751/2026**, e em observância às disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Decreto 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e alterações posteriores, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CBTU – RILC/CBTU e dos preceitos de direito privado, bem como em harmonia com os princípios constitucionais, princípios da Administração Pública, disposições do Tribunal de Contas da União e pelas Cláusulas e Condições a seguir

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços tecnicamente qualificados de sustentação, compreendendo suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e legal, serviços eventuais, incluindo serviços de ajuste pontual para a solução de gestão de pessoas MENTORH, de propriedade exclusiva da OSM Consultoria e Sistemas, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, que é parte integrante deste instrumento – Anexo I

1.2. Integram, ainda, o presente contrato a Proposta PSM CBTU N° 01/26 apresentada pela **CONTRATADA** – Anexo II, bem como o Regulamento Interno de Licitações, Contratações Diretas, Contratos e Convênios, da CBTU – RILC/CBTU, disponível em: https://www.cbtu.gov.br/images/licitacoes/rilc_cbtu_2020.pdf, independentes de transcrição.

1.3. Em caso de divergência ou contradição entre as disposições dos documentos mencionados nos itens anteriores e as deste contrato, prevalecerão as regras contidas no Termo de Referência.

1.4. Regime de execução: por preço global.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços a serem executados, bem como suas especificações e detalhamentos, constam do Termo de Referência, ANEXO I do presente Contrato.

2.2. Na execução dos referidos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a cumprir as normas e especificações vigentes, observando os procedimentos técnicos mais avançados.

2.3. Reserva-se à **CBTU** o direito de estabelecer normas e instruções complementares visando à perfeita execução dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

2.4. Durante toda a execução deste contrato a **CONTRATADA** se compromete a observar, integralmente, os dispositivos previstos no Código de Ética, no Código de Conduta e Integridade e na Política de Transações com Partes Relacionadas, todos elaborados pela Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU.

2.5. Para efeito de cumprimento da regra supracitada, os documentos referidos no item anterior se encontram disponíveis nos seguintes endereços eletrônicos, facultando-se à **CONTRATADA**, ainda, solicitar formalmente cópia daqueles ao gestor deste instrumento:

2.5.1. Código de Ética:

<https://www.cbtu.gov.br/images/home/acbtu/codigodeeticacbtu190918.pdf>;

2.5.2. Código de Conduta e Integridade:

https://www.cbtu.gov.br/images/gagov/codigo_de_conduta_e_integridade.pdf; e

2.5.3. Política de Transações com Partes Relacionadas:

https://www.cbtu.gov.br/images/gagov/politica_de_transacoes_com_partes_relacionadas.pdf.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do contrato.

3.2. O presente contrato poderá ser prorrogado por interesse das partes nos termos do art. 71, da Lei nº 13.303/2016 e do art. 233, do RILC/CBTU, até o limite de 5 (cinco) anos, mediante celebração de Termo Aditivo, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados, de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

3.2.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente, nos termos contratuais e da legislação vigente;

3.2.2. A **CBTU** mantenha interesse na realização do serviço;

- 3.2.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a **CBTU**;
- 3.2.4. O valor do contrato será considerado vantajoso para **CBTU** quando for igual ou inferior ao valor estimado para a realização de novo procedimento de contratação;
- 3.2.5. A **CONTRATADA** concorde expressamente com a prorrogação.
- 3.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (CADIN).
- 3.3. A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 3.4. É possível a prorrogação deste contrato por prazo diverso do contratado originalmente.
- 3.4.1. No caso da prorrogação ser por prazo superior ao contratado originalmente, deverá ser demonstrado tecnicamente, com base na complexidade e/ou na peculiaridade do objeto, o benefício advindo para a **CBTU**.
- 3.5. A prorrogação deste contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo.
- 3.6. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na matriz de riscos como de responsabilidade da **CONTRATADA**, se for o caso.

4. CLÁUSULA QUARTA – INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. O prazo para início da prestação dos serviços dar-se-á mediante a emissão pela **CBTU** da 1ª Ordem de Execução - OEX e o aceite do referido documento pela **CONTRATADA**.
- 4.2. Será emitida uma Ordem de Execução - OEX para cada exercício fiscal.
- 4.3. O prazo previsto no item 3.1, da Cláusula Terceira poderá ser suspenso, por acordo entre as partes, desde que ocorra motivo imperioso e extraordinário, devidamente justificado e comprovado, fato que ensejará a suspensão da execução do contrato enquanto perdurarem os motivos relevantes.
- 4.3.1. Também será permitida a suspensão do contrato por motivo de força maior devidamente comprovada.
- 4.4. Além das hipóteses previstas no item anterior, este contrato poderá ser suspenso no caso de indisponibilidade de limite de empenho ou de limite financeiro decorrente de contingenciamento do orçamento fiscal da União.
- 4.4.1. Neste caso a **CBTU** deverá notificar formalmente a **CONTRATADA** acerca da suspensão, com **antecedência mínima de 30 (trinta) dias**.
- 4.5. A suspensão será formalizada através de **Termo Aditivo**, onde será definida, sempre que possível, a expectativa de prazo para o reinício da execução, sendo recomendável a elaboração de cronograma de execução.
- 4.6. Nestes casos a **CBTU** atribuirá ao contrato a título de prorrogação, um acréscimo de prazo igual ao período de tempo de suspensão.

5. CLÁUSULA QUINTA – VALOR DO CONTRATO

5.1. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato a **CBTU** pagará à **CONTRATADA** o valor global de **R\$ 1.566.877,50 (um milhão, quinhentos e sessenta e seis mil, oitocentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos)** conforme Proposta PSM CBTU N° 01/26 da contratada, que será pago de acordo com os serviços executados.

5.2. No valor total previsto acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, necessárias à completa execução dos serviços contratados, além das despesas relativas ao apoio administrativo, escritórios, encargos relativos às leis sociais e trabalhistas, seguros, taxas, licenças e tributos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o Contrato ou sobre o seu objeto, indispensáveis a perfeita execução e pleno desenvolvimento dos serviços, assim como o lucro da **CONTRATADA**.

5.3. Salvo na hipótese de o início da prestação dos serviços coincidir com o primeiro dia do mês, os pagamentos referentes ao primeiro e ao último mês de vigência deste contrato serão realizados ***pro rata die***.

6. CLÁUSULA SEXTA – FORMA DE PAGAMENTO

6.1. O documento de cobrança relativo aos serviços executados deverá ser entregue no Protocolo da **CBTU** no endereço Setor Bancário Norte- SBN, Quadra 01, bloco B, nº 14, Edifício CNC, 9º ao 13º andar, Asa Norte, Brasília - DF, entre o 1º e o 5º dia útil subsequente ao mês da prestação dos serviços, desde que haja certificação pela gestão/fiscalização do contrato. A **CBTU** terá o prazo de até 30 (trinta) dias para efetuar o pagamento, contados a partir da data do recebimento do documento de cobrança no protocolo geral da **CBTU**. Todos os pagamentos serão efetuados pela **CBTU** em moeda corrente nacional através de Ordem bancária, com crédito em conta-corrente da **CONTRATADA**, que deverá indicar em seus documentos de cobrança (nota fiscal/fatura), os seus dados bancários, não sendo aceitos, sob qualquer pretexto, cobrança bancária ou títulos negociados com *factoring*.

6.2. Deverá ser apresentada, sob pena de não pagamento, a seguinte documentação pela **CONTRATADA**:

6.2.1. Nota fiscal/fatura, que deverá ser submetida à atestação pela gestão/fiscalização do contrato;

6.2.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, na forma da lei; e

6.2.3. Prova de regularidade com o Sistema da Seguridade Social, relativa ao INSS e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, na forma da lei.

6.3. No caso de contratos com pagamentos por etapas, a **CONTRATADA** poderá apresentar os documentos de cobrança à **CBTU** tão logo ocorra a atestação pela fiscalização/gestão do cumprimento das etapas contratuais previstas.

6.4. Na hipótese de ocorrer algum tipo de irregularidade nos documentos de cobrança emitidos, a **CBTU** notificará por escrito à **CONTRATADA** para que sejam procedidas as devidas correções. Caso o problema seja detectado nos 5 (cinco) primeiros dias úteis após a entrega da fatura pela **CONTRATADA**, a contagem do prazo de pagamento será reiniciada após a entrega dos documentos corrigidos. Por outro lado, se a **CBTU** perceber algum erro após o 5º (quinto) dia útil da entrega dos referidos documentos, a contagem de tempo para pagamento será interrompida, reiniciando a sua contagem quando do recebimento no protocolo da **CBTU** dos documentos corrigidos.

6.4.1. Na hipótese do item acima, a documentação corrigida poderá ser entregue diretamente à gestão/fiscalização do contrato, desde que possível a efetiva comprovação da data do recebimento.

6.5. Do valor das faturas a serem pagos serão deduzidos/retidos os encargos fiscais e previdenciários cabíveis, de acordo com a legislação e as normas internas pertinentes.

6.6. No caso de eventuais atrasos de pagamento de obrigações contratuais, incidirão sobre os valores devidos juros moratórios simples de 6% (seis por cento) ao ano, ou seja 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, *pro rata die*, desde a data do vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento da obrigação principal.

6.7. A atualização monetária por eventuais atrasos de pagamento das obrigações contratuais será calculada com base na variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento da obrigação principal.

6.8. No caso da documentação apresentar alguma irregularidade, será considerada para aplicação do disposto nos itens 6.6 e 6.7 a data do recebimento da documentação devidamente regularizada na **CBTU**.

6.9. A **CBTU** poderá mediante retenção de pagamentos, ressarcir as quantias que lhes sejam devidas pela contratada, quaisquer que sejam a natureza e origem desses débitos.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista para o exercício de **2026**, conforme classificação abaixo:

7.1.1. Programa de Trabalho: 15122003220000001

7.1.2. Elemento de Despesa: 339040

7.1.3. Plano Interno: A1DETIC02

7.1.4. Categoria Econômica: A1DETIC02

7.1.5. Nota de Empenho: 2026NE001883, data 14/07/2026.

7.2. A despesa para os exercícios subsequentes, quando for o caso, será alocada à dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada a **CBTU**, pela Lei Orçamentária Anual.

8. CLÁUSULA OITAVA – REAJUSTE

8.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação da proposta PSM CBTU N° 01/26 comercial parte integrante do presente contrato.

8.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, aplicando-se a seguinte fórmula:

$R = P_0 [(I - I_0) / I_0]$ sendo:

R= Valor do reajuste procurado;

P₀ = Valor da medição a ser reajustada;

I = ICTI, correspondente ao mês da apresentação da proposta PSM CBTU N° 01/26;

I₀ = ICTI, correspondente a data do mês da apresentação da proposta PSM CBTU N° 01/26.

Data Base: data limite da apresentação da proposta PSM CBTU N° 01/26 ou do último reajuste concedido.

8.2.1 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.2.2. As faturas correspondentes ao reajustamento deverão ser extraídas e processadas em separado da fatura do principal a fim de que o pagamento destas últimas não seja prejudicado, no caso de dúvidas sobre o reajuste.

8.2.3 Caso a **CONTRATADA** não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

8.2.4 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado, o índice de reajuste estipulado no item 8.2, ou ainda não tenha sido possível à **CBTU** ou à **CONTRATADA** proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

8.3. Nos casos em que a entrega do objeto contratado esteja prevista em cronograma, havendo atraso ou antecipação na entrega do objeto que decorra da responsabilidade ou iniciativa da **CONTRATADA**, o reajustamento obedecerá às seguintes condições:

8.3.1. Quando houver atraso, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais devidas pela mora:

8.3.1.1. aumentando os preços, prevalecerão os índices vigentes na data em que deveria ter sido cumprida a obrigação;

8.3.1.2. diminuindo os preços, prevalecerão os índices vigentes na data do efetivo cumprimento da obrigação;

8.3.2. Quando houver antecipação, prevalecerão os índices vigentes na data do efetivo cumprimento da obrigação.

8.4. Na hipótese de atraso por culpa da **CBTU**, prevalecerão os índices vigentes neste período, se os preços aumentarem, ou serão aplicados os índices correspondentes ao início do respectivo período, se os preços diminuïrem.

8.5. O reajuste será realizado através do Termo de Apostilamento, conforme art. 238-A do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CBTU/RILC.

9. CLÁUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

9.1. A **CONTRATADA** prestará garantia correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato, podendo, nos termos do parágrafo primeiro, do art. 70, da Lei nº 13.303/2016, optar pelas modalidades relacionadas abaixo:

9.1.1. **Caução em dinheiro:** deverá ser depositada na Caixa Econômica Federal – CEF, em conta específica com correção monetária, em favor da **CBTU**, conforme orientação da gestão do contrato;

9.1.2. **Seguro-garantia:** a apólice de seguro deverá ser emitida por instituição autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, a operar no mercado securitário;

9.1.3. **Fiança bancária:** a Carta de Fiança deverá ser emitida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil – BACEN, a funcionar no Brasil.

9.2. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CBTU** o comprovante de prestação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinado.

9.2.1. A **CONTRATADA** poderá solicitar por escrito, com as devidas justificativas, antes do término do prazo acima mencionado, a prorrogação do prazo para a apresentação da garantia, por igual período, por uma única vez, cujo o deferimento ficará a critério da **CBTU**, mediante anuência da gestão do contrato.

9.3. A garantia prestada assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.3.1. prejuízos advindos pelo descumprimento do objeto do contrato e/ou do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;

9.3.2. prejuízos causados a administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.3.3. as multas sancionatórias aplicadas pela **CBTU** à **CONTRATADA**; e

9.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias e para com o FGTS de qualquer natureza não cumpridas pela **CONTRATADA**.

9.4. Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados nos subitens 9.3.1 a 9.3.4, do item anterior.

9.5. Na hipótese de a garantia se consolidar por meio de **seguro-garantia** ou **fiança bancária**, estes deverão ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias além do vencimento do prazo contratual, quando então o instrumento será devolvido à **CONTRATADA** após a verificação do cumprimento de todas as obrigações contratuais e emissão do Termo de Encerramento do Contrato.

9.6. Quando a garantia se consolidar através de **seguro-garantia**, a **CONTRATADA** deverá comprovar o pagamento integral do prêmio.

9.6.1. A apólice de seguro deverá prever expressamente a responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas à **CONTRATADA**.

9.7. A **CBTU** oferecerá modelo de **Carta de Fiança**, onde constará a renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem previsto no art. 827, nos termos do inciso I, do art. 828, ambos do Código Civil Brasileiro.

9.7.1. À garantia prestada mediante fiança bancária aplica-se, ainda, as regras previstas nos artigos 835 a 839, do Código Civil Brasileiro.

9.8. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, previsto no item 9.2 desta Cláusula, acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor total do contrato, por dia de atraso, até o limite máximo de 5% (cinco por cento).

9.9. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a **CBTU** a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas deste contrato, nos termos do art. 68, inciso VII, da Lei nº 13.303/2016 e dos artigos 239 e 240, I, do RILC/CBTU.

9.10. Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência, utilização total ou parcial da garantia pela **CBTU** ou, ainda, em outras situações que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a **CONTRATADA** deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pela **CBTU**, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

9.10.1. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

9.11. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.

9.12. Será considerada extinta a garantia:

9.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento da importância em dinheiro depositada a título de garantia, acompanhada de declaração da **CBTU**;

9.12.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a **CBTU** não comunique a ocorrência de sinistros.

9.12.3. Em ambos os casos previstos nos subitens anteriores, deverá ser emitido pela **CBTU** o Termo de Encerramento, cientificando que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato.

9.12.4. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da SUSEP.

9.13. A **CBTU** não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

9.13.1. Caso fortuito ou força maior;

9.13.2. Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador;

9.13.3. Descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrentes de atos ou fatos praticados pela **CBTU**;

9.13.4. Atos ilícitos dolosos praticados pelos empregados da **CBTU**.

9.14. Caberá a própria **CBTU** apurar a isenção da responsabilidade prevista nos subitens 9.13.3 e 9.13.4 desta Cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela **CBTU**.

9.15. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas no item 9.13 desta Cláusula.

9.16. A **CBTU** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

9.16.1. O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificada pela **CBTU** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

9.16.2. 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.

9.17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da **CBTU** e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

9.18. A **CBTU** deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

9.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela **CBTU** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.

9.20 GARANTIA TÉCNICA

9.20.1 Os serviços de sustentação (item 1 do objeto) executados durante a vigência contratual, ainda que concluídos após o encerramento do contrato, contarão com garantia técnica de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de encerramento do contrato, exclusivamente para correção de falhas, defeitos, inconsistências ou inconformidades relacionadas aos serviços executados, nos termos dos itens 10 e 11 do Termo de Referência.

9.20.2 Os serviços eventuais (item 2 do objeto), executados mediante Ordem de Serviço, contarão com garantia técnica de 90 (noventa) dias corridos, contados da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, nos termos dos itens 12 a 15 do Termo de Referência.

9.20.3 Durante o prazo de garantia, a **CONTRATADA** deverá corrigir, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**, quaisquer defeitos, falhas ou inconsistências identificadas nos serviços entregues, ressalvados os casos de erro operacional, uso inadequado ou intervenção da própria **CONTRATANTE** ou de terceiros, na forma dos itens 11.2 e 15 do Termo de Referência.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Além das obrigações constantes das demais cláusulas contratuais do Termo de Referência e da Proposta, partes integrantes deste termo de contrato, independente de transcrição, cabe à **CONTRATADA** o cumprimento das seguintes obrigações:

10.1.1. Manter, durante a vigência deste contrato, todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, devendo proceder com a comprovação sempre que solicitado pela **CBTU**;

10.1.2. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de licitar e contratar com a **CBTU**, nos termos da Lei nº 13.303/2016;

10.1.3. Cumprir, dentro dos prazos estipulados, as obrigações contratuais assumidas;

10.1.4. Respeitar as normas e procedimentos internos da **CBTU**, inclusive os relativos ao acesso às dependências da Companhia, visando à perfeita execução do objeto deste contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais.

10.1.5. Organizar, técnica e administrativamente os serviços sob sua responsabilidade, bem como supervisionar, administrar e direcionar as atividades de seus empregados e, em sendo o caso, de seus subcontratados autorizados, responsabilizando-se integralmente por todos os atos e/ou omissões daqueles quanto às técnicas utilizadas na execução dos serviços e ao atendimento das normas e legislações vigentes.

10.1.6. Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos pela **CBTU**, bem como pela execução e qualidade dos serviços contratados, utilizando-se de pessoal qualificado, equipamentos, materiais e procedimentos técnico-administrativos adequados, cabendo-lhe alertar a **CBTU** sobre falhas técnicas ou quaisquer anormalidades eventualmente encontradas.

10.1.7. Reparar, corrigir, ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução.

10.1.8. Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas técnicas, administrativas e éticas aplicáveis.

10.1.9. Responder por todos os danos causados diretamente à **CBTU** ou a terceiros, durante a execução deste contrato, não restando excluída ou reduzida esta pela presença daquela ou acompanhamento da execução pela fiscalização do contrato.

10.1.10. Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente.

10.1.11. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço para verificar as condições em que o serviço está sendo prestado.

10.1.12. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.

10.1.13. Refazer o serviço que, a juízo da **CBTU**, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado.

10.1.14. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

10.1.15. Pagar todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste contrato, podendo a **CBTU**, a qualquer tempo, exigir da **CONTRATADA** a comprovação de sua regularidade.

10.1.16. Providenciar para que não haja qualquer parada ou atraso na execução dos serviços objeto deste contrato e, se por qualquer motivo, ocorrer a indisponibilidade de qualquer serviço ou recurso, se comprometa a buscar os meios necessários ao seu restabelecimento, sem qualquer ônus adicional à **CBTU**.

10.1.17. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes, registros ou propriedade de marcas que tenham relação com o objeto deste contrato, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo administrativo ou judicial iniciado em face da **CBTU**, por acusação desta natureza.

10.1.18. Designar um preposto como responsável pelo contrato para ser o interlocutor da **CONTRATADA** perante a **CBTU**, podendo, eventualmente, participar de reuniões, devendo zelar pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste instrumento.

10.1.19. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato e adote as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados, assim como comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.

10.1.20. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados.

10.1.21. 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;

10.1.22. 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;

10.1.23. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

10.2. É de responsabilidade da **CONTRATADA**, as seguintes obrigações sociais:

10.2.1. Todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, que deverão ser saldados em época própria, pela **CONTRATADA**, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CBTU**;

10.2.2. Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecida em dependência da **CBTU**;

10.2.3. Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; e

10.2.4. Os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação

10.3. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à **CBTU**, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

10.4. São expressamente vedadas à **CONTRATADA**:

10.4.1. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da **CBTU**, ativo ou aposentado, há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seus cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato;

10.4.2. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da **CBTU**;

10.4.3. A subcontratação de outra empresa para a execução do objeto deste contrato, sem prévio e expresso consentimento da **CBTU**.

10.4.3.1. Na hipótese de subcontratação de serviços, a **CONTRATADA** deverá assumir a inteira responsabilidade decorrente do disposto neste Contrato.

10.4.4. Ceder ou transferir a terceiros o presente Contrato, no todo ou em parte, sem prévio e expresso consentimento da **CBTU**.

10.5. A **CONTRATADA** deverá ainda promover boas práticas ambientais, tais como:

10.5.1. Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxico-poluente;

10.5.2. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

10.5.3. Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica);

10.5.4. Treinamento/capacitação periódicos dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CBTU

11.1. Além das obrigações constantes das demais cláusulas contratuais, do termo de referência e da proposta, partes integrantes deste termo de contrato, independente de transcrição, cabe à **CBTU**:

11.1.1. Garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, mantidas as condições efetivas da proposta, conforme previsão do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal.

11.1.1.1. Em havendo alteração deste contrato que aumente os encargos da **CONTRATADA**, a **CBTU** deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

11.1.2. Fornecer todas as informações, esclarecimentos e documentos necessários à **CONTRATADA** para a perfeita execução dos serviços;

11.1.3. Exercer, através do gestor e do fiscal, ampla fiscalização e acompanhamento durante a execução dos serviços objeto deste contrato;

11.1.4. Verificar, cada pagamento, a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da **CONTRATADA**, nos termos do item 6.2 deste contrato.

11.1.5. Realizar o recebimento do objeto contratual, quando o mesmo estiver em conformidade com as especificações constantes deste contrato e do termo de referência;

11.1.6. Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** pelos serviços prestados, nas condições estabelecidas neste contrato;

11.1.7. Indicar os empregados para a gestão e fiscalização do contrato;

11.1.8. Fornecer condições adequadas para instalação dos equipamentos, quando for o caso;

11.1.9. Franquear acesso remoto às informações, sistemas e ambientes necessários à execução do objeto, respeitadas as normas de segurança da informação da **CBTU**;

11.1.10. Providenciar o acesso da **CONTRATADA** aos locais onde serão realizados os serviços, quando for o caso;

11.1.11. Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências para a execução dos serviços, quando for o caso;

11.1.12. Comunicar, sempre por escrito e em tempo hábil, à **CONTRATADA**, quaisquer instruções e/ou procedimentos a serem adotados em relação aos serviços contratados;

11.1.13. Aplicar à **CONTRATADA** as penalidades contratuais e legais cabíveis, mediante procedimento administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

11.1.14. Expedir após vencido o prazo do Contrato, Termo de Quitação Recíproca, a ser assinado pelas partes, desde que não existam pendências físicas e/ou financeiras no Contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - TRIBUTOS

12.1. Atribui-se à **CONTRATADA** a responsabilidade pelo pagamento de quaisquer tributos existentes à data da assinatura do Contrato, seja obrigação acessória ou principal e cuja incidência decorra, direta ou indiretamente, do negócio jurídico aqui formulado, bem como seguros e licenças exigidas pelo Poder Público.

12.2. A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos mencionados no item anterior, não transfere à **CBTU** a responsabilidade pelo seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato ou restringir a regularização e a prestação dos serviços.

12.3. Em caso de alteração das alíquotas dos tributos ou instituição de novos a partir da data da apresentação da proposta que venham a incidir diretamente nos preços dos serviços objeto do Contrato, estes preços poderão ser alterados desde que comprovado por meio de documento hábil a ser apresentado pela **CONTRATADA** tão logo sejam oficialmente publicados.

12.4. O disposto no item anterior não se aplica se qualquer dos eventos acima resultar de mora imputável à **CONTRATADA**.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

13.1. As partes não são responsáveis pelo inadimplemento que resultar de casos fortuitos ou de força maior previsto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

13.2. A parte cuja obrigação for impedida ou retardada por qualquer dos fatos ou atos acima mencionados, deverá, imediatamente, comunicar e provar a ocorrência, expondo as razões pelas quais está compelida a retardar a execução do pactuado.

13.3. Cessando o impedimento, aplica-se, se for o caso, o disposto nos itens 4.3 e 4.6 da Cláusula Quarta.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

14.1. Cada uma das partes designará gestor e fiscal, mediante troca de correspondência no prazo de 10 (dez) dias contados da assinatura do presente contrato, sendo suas deliberações suficientes para o cumprimento das obrigações dos cronogramas físico e financeiro do contrato. Tais documentos serão havidos como parte integrante e complementar do presente contrato.

14.2. A fiscalização e a supervisão do Contrato ficarão a cargo da **CBTU**, que, entre outras atribuições que lhe são próprias, terá o encargo de acompanhar a execução dos serviços e sua conformidade com as disposições contratuais, apontando os atrasos e fatos ocorridos durante a execução dos serviços passíveis de sanções.

14.2.1. As atividades de fiscalização deverão observar as regras estabelecidas neste contrato, no termo de referência e na proposta da **CONTRATADA**, bem como a legislação aplicável e as normas internas específicas da **CBTU**, em especial o RILC/CBTU ou outra que venha a substituí-la.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. O recebimento do objeto contratual será feito pela **CBTU**, após verificação da sua perfeita execução, da seguinte forma:

15.1.1. Provisoriamente, pelo responsável pelo seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da **CONTRATADA**;

15.1.2. Definitivamente, pelo gestor do contrato ou comissão especialmente designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, prazo este que será de, no máximo, 90 (noventa) dias, contados do recebimento provisório.

15.2. Nos casos em que dispensado o recebimento provisório, previstos no art. 226, do RILC/CBTU, o recebimento se dará definitivamente, pelo gestor do contrato, uma vez verificado que o objeto contratual está em conformidade com as exigências do contrato, do termo de referência e da proposta apresentada pela **CONTRATADA**.

15.2.1. Na hipótese desse item, o recebimento será feito mediante recibo.

15.3. O objeto não será recebido se executado em desacordo com o contrato, o termo de referência e/ou a proposta apresentada pela **CONTRATADA**, sujeitando-a, neste caso às penalidades previstas neste contrato e no RILC/CBTU.

15.4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, principalmente quanto à solidez e segurança do serviço, nem ético profissional pela perfeita execução nos limites estabelecidos pelo Código Civil Brasileiro e por este contrato.

15.5. Nos casos devidamente justificados, os prazos para recebimento provisório e definitivo poderão ser prorrogados mediante autorização da autoridade competente, formalizada através de Termo Aditivo, desde que celebrado anteriormente ao término da vigência contratual.

15.6. O procedimento para o recebimento provisório e definitivo dos serviços objeto deste contrato observarão, ainda, as regras dispostas na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - SUBCONTRATAÇÃO

16.1. É vedada a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado, em razão da exclusividade técnica e comercial da **CONTRATADA** sobre a solução **MENTORH**, nos termos do item 23 do Termo de Referência (Anexo I).

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SIGILO

17.1. A **CONTRATADA** se compromete a manter sigilo relativamente aos dados, materiais, documentos e informações de natureza sigilosa que venha a ter acesso em decorrência da execução deste contrato, responsabilizando-se pela orientação de seus empregados acerca desta Cláusula e respondendo, em caso de descumprimento da mesma, na forma da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e demais normas aplicáveis.

17.2. A **CONTRATADA** se obriga por si e por seus empregados, prepostos e/ou colaboradores a manter a confidencialidade e sigilo relativo a qualquer informação obtida em razão do presente contrato. A **CONTRATADA** reconhece que tanto este contrato como todos os documentos, dados e informações dele decorrentes constituem dados e elementos confidenciais reservados, que só poderão ser revelados a terceiros com o prévio consentimento por escrito da **CONTRATANTE** ou em consequência de imposição legal. A obrigação de sigilo perdurará na vigência do Contrato e 5 (cinco) anos após o seu término. A **CONTRATADA** assume também total responsabilidade por quebra de sigilo realizada por seu empregado, preposto e/ou colaborador.

17.3. A **CONTRATADA** obriga-se a cientificar expressamente seus empregados, prepostos, contratados e/ou terceiros a ela relacionados sobre o caráter sigiloso das informações, tomando todas as medidas necessárias para que as mesmas sejam divulgadas tão somente aos empregados, prepostos, contratados e/ou terceiros a ela relacionados que necessitam ter acesso a elas, para propósitos deste Contrato.

17.4. A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste instrumento sujeitará à **CONTRATADA**, como também ao agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados deste contrato, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, bem a como a multa contratual de até 10% (dez por cento) do valor inicial do contrato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CESSÃO DO CONTRATO

18.1. Fica vedado à **CONTRATADA** transferir ou ceder, a qualquer título, os direitos e obrigações assumidos nesse contrato, bem como caucioná-lo ou utilizá-lo para qualquer operação financeira.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DIREITOS PATRIMONIAIS E AUTORAIS

19.1. As partes reconhecem que a solução **MENTORH** e sua derivação Mensageria-MENTORH são de propriedade intelectual exclusiva da **CONTRATADA**, com registro no Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI (nº 821062204) e processo nº BR512018001361-9, permanecendo com a **CONTRATADA** todos os direitos de autor, códigos-fonte, logotipos, marcas e demais elementos correlatos, protegidos pelas Leis nº 9.609/1998 e 9.610/1998.

19.2 A **CBTU** permanece na condição de licenciada, com direito de uso perpétuo, não exclusivo e intransferível da solução, nos termos e condições originalmente pactuados no licenciamento.

19.3. As correções, releases, atualizações, adequações de manutenção legal e ajustes pontuais desenvolvidos ou disponibilizados pela **CONTRATADA** no âmbito deste contrato integram-se à solução **MENTORH** e permanecem sob a titularidade intelectual da **CONTRATADA**, conservando-se, para a **CBTU**, o direito de uso na forma do licenciamento vigente.

19.4. Eventuais artefatos, relatórios, documentações técnicas e comunicações produzidos exclusivamente para atender a demandas específicas da **CBTU** no âmbito da execução contratual, que não constituam parte estrutural do software, poderão ser utilizados pela **CBTU** no exercício regular de suas atribuições institucionais.

19.5. Em caso de deferimento decretação de falência ou insolvência civil da **CONTRATADA**, ou de rescisão contratual por inadimplemento da **CONTRATADA**, aplicar-se-á o disposto no item 50 do Termo de Referência (repasse de códigos-fonte, documentação e transferência de conhecimento técnico).

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – ALTERAÇÃO CONTRATUAL

20.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81, da Lei nº 13.303/2016.

20.1.1. As alterações contratuais serão formalizadas, preferencialmente, através de Termo Aditivo.

20.2. A celebração de aditamentos contratuais deverá ser precedida de acordo entre as partes e atenderá às regras dispostas nos artigos 232 e 234, do RILC/CBTU.

20.3. Nenhum acréscimo poderá exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, facultada a supressão acima deste limite, observada, em ambos os casos, a necessidade de acordo prévio entre as partes.

20.4. A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previstos neste contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. São situações ensejadoras da aplicação de sanções à **CONTRATADA**, o atraso injustificado na execução deste contrato (mora) e/ou a sua inexecução total ou parcial.

21.2. O atraso injustificado na execução deste contrato sujeita a **CONTRATADA** à multa de mora, nos termos do art. 82, da Lei nº 13.303/2016.

21.2.1. A multa moratória será de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre a parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento).

21.2.2. A multa a que alude este item não impede que a **CBTU** rescinda e/ou aplique as outras sanções previstas neste contrato.

21.3. A inexecução total ou parcial deste contrato sujeita a **CONTRATADA** às seguintes sanções, desde que observado o devido processo administrativo sancionador, garantidos o contraditório e a ampla defesa:

21.3.1. Advertência;

21.3.2. Multa, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do saldo remanescente do contrato, no caso de sua inexecução parcial;

21.3.3. Multa, limitada a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato, no caso de sua inexecução total; e

21.3.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com toda a **CBTU**, incluindo a Administração Central e as Superintendências de Trens Urbanos, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

21.4. A multa aplicada será compensada com eventuais créditos em favor da **CONTRATADA** decorrentes da execução deste Contrato, observadas as disposições dos artigos 368 e seguintes do Código Civil de 2002.

21.5. Caso não seja possível a utilização da regra prevista no item anterior, a multa será executada na seguinte ordem:

21.5.1. Mediante cobrança administrativa, através do envio, pelo gestor do contrato, de Guia de Recolhimento da União – GRU, à **CONTRATADA**, para pagamento no prazo definido pela autoridade competente;

21.5.2. Mediante desconto da garantia de execução, caso prevista;

21.5.3. Mediante descontos dos pagamentos eventualmente devidos pela **CBTU**, caso a multa seja de valor superior ao valor da garantia prestada, sem prejuízo da perda desta; ou

21.5.4. Mediante processo de execução, valendo o presente contrato como título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Novo Código Processual Civil.

21.6. A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CBTU** poderá ser aplicada à **CONTRATADA** nas hipóteses previstas pelo art. 245, do RILC/CBTU.

21.7. As sanções previstas nesta Cláusula poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão deste contrato:

21.7.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

21.7.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; ou

21.7.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a **CBTU**, em virtude de atos ilícitos praticados.

21.8. O processo administrativo sancionador observará o disposto nos artigos 247 e 248, do RILC/CBTU.

21.9. Aplicam-se a este contrato as normas de direito penal previstas no art. 337-E ao 337-P instituído pelo Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – EXTINÇÃO E RESCISÃO

22.1. Este contrato será extinto:

22.1.1. Pela completa execução do seu objeto ou pelo advento de termo ou condição nele prevista;

22.1.2. Pelo término do seu prazo de vigência;

22.1.3. Pela sua rescisão.

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

22.2. A rescisão deste contrato poderá ser:

22.2.1. Por ato unilateral de qualquer das partes, precedido de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada a ser enviada a outra parte com antecedência mínima de 90 (noventa dias).

22.2.2. Amigável, por acordo entre as partes reduzida a termo de distrato, desde que haja conveniência para a **CBTU**;

22.3. Pela via judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

22.3.1. Além das hipóteses acima, constituem motivos para a rescisão deste contrato as hipóteses previstas no art. 240 e 241, do RILC/CBTU, sendo dispensável observar o prazo previsto no subitem 22.2.1. desta Cláusula.

22.3.2. A **CBTU** poderá rescindir este contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, em caso de não pagamento pela **CONTRATADA** dos salários e demais verbas trabalhistas, bem como pelo não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS.

22.4. Quando a rescisão deste contrato ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, desde que regularmente comprovados.

22.5. A rescisão deste contrato será devidamente publicada no Diário Oficial da União.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – RECURSO ADMINISTRATIVO

23.1. Das penalidades aplicadas em decorrência deste contrato caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da intimação ou da ciência do ato.

23.2. A fase recursal obedecerá ao disposto nos capítulos III e IV, do Título IV, do RILC/CBTU.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

24.1. Fica estabelecido que quaisquer avisos e/ou comunicações entre as partes serão efetuados por escrito e dirigidos para os seguintes endereços:

24.1.1. COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS

24.1.1.1. Endereço: Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco B, Edifício CNC, 9º ao 13º andar, CEP 70.041-902, Brasília - DF

24.1.1.2. Correio Eletrônico: gespe@cbtu.gov.br

24.1.1.3. Telefone: (61) 2107-8321

24.1.2. OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.

24.1.2.1. Endereço: SHS Quadra 6 – CONJUNTO A Bloco A – Sala 905, Complexo Brasil 21, Asa Sul, CEP 70.316-102 – Brasília-DF.

24.1.2.2. Correio Eletrônico: guilherme@osm.com.br;

24.1.2.3. Telefone: (61) 3964.7777

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – ANEXOS

25.1. Integram este contrato, independente de transcrição, os seguintes documentos:

25.1.1. **ANEXO I** – Termo de Referência;

25.1.2. **ANEXO II** – Proposta de Preços da **CONTRATADA**, datada de 01/06/2026, revalidada em 11/08/2026 ;

25.1.3. O Regulamento Interno de Licitações, Contratações Diretas, Contratos e Convênios, da CBTU – RILC/CBTU, disponível em: https://www.cbtu.gov.br/images/licitacoes/rilc_cbtu.pdf

25.2. Em caso de divergência entre as disposições do presente Contrato e as dos documentos referidos nesta Cláusula prevalecerão a do Termo de Referência.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – CASOS OMISSOS

26.1. Os casos omissos que porventura surgirem quando da execução do objeto contratual ou da interpretação das Cláusulas deste contrato serão decididos pela **CBTU**, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016 e no RILC/CBTU, bem como dos preceitos de direito privado.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – PROTEÇÃO DE DADOS

27.1 As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

27.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

27.3 A **CONTRATADA** obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

27.4 A **CONTRATADA** não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

27.5. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação da **CBTU**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela obtenção e gestão.

27.6. A **CONTRATADA** obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou a **CBTU** está exposto.

27.7. A **CONTRATADA** ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pela **CBTU** e será aplicado as sanções administrativas disposto na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

28.1. Compete à **CONTRATADA**, no que couber, atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 22 do RILC/CBTU.

28.2. A **CONTRATADA** se responsabiliza administrativa, civil e penalmente por qualquer dano ao meio ambiente que venha a ser causado, direta ou indiretamente, em razão da execução dos

serviços objeto deste contrato, podendo responder, inclusive perante a CBTU, pelos eventuais prejuízos causados à Companhia.

29.. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DISPOSIÇÕES GERAIS

29.1. Fica desde já convencionado que terão pleno vigor e produzirão seus devidos e legais direitos, todos os documentos e correspondências trocadas entre as partes, na vigência do presente Contrato, desde que devidamente assinados e rubricados pelos representantes legais das empresas, munidos legalmente de poderes para a representação, ressalvando que tais documentos não implicarão necessariamente a modificação do presente Instrumento, a qual só se efetivará mediante celebração de aditivo, rerratificação ou anexos.

29.2. Este contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título, constituindo-se em título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III do Código do Processo Civil.

29.3. Todas as comunicações e notificações relativas ao contrato serão efetuadas por escrito e consideradas entregues desde que comprovadamente recebidas pelo destinatário ou seu representante legal, não importando o meio utilizado, ou ainda, aquelas efetivamente entregues aquelas enviadas aos endereços constantes do preâmbulo deste contrato.

29.4. Na execução do presente Contrato é vedado à **CONTRATANTE** e à **CONTRATADA** e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

29.4.1 prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

29.4.2. criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

29.4.3 obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

29.4.4. manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato;

29.4.5 De qualquer maneira fraudar o presente Contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 alterada, do Decreto nº 11.129/2022 alterado, do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 alterado ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente contrato.

30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA – PUBLICAÇÃO

30.1. Incumbirá à **CBTU** providenciar a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União, até o último dia útil do mês subsequente ao de sua celebração.

30.1.1. No mesmo prazo estipulado no item será disponibilizada a integralidade deste contrato no sítio eletrônico da **CBTU** na *internet*.

31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

31.1. As partes contratantes elegem o foro da Seção judiciária do Distrito Federal – Justiça Federal, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão oriunda deste Contrato.

As Partes declaram ciência e expressam concordância que o presente instrumento poderá ser assinado por meio digital, eletrônico ou manuscrito, ou ainda de maneira mista, podendo, neste último caso, ser utilizada duas formas de assinaturas diferentes a critério das Partes, sendo que as declarações constantes deste Contrato, assinado por quaisquer dos meios acima elegidos, inclusive a forma mista, presumir-se-ão verdadeiros em relação às Partes contratantes, nos termos dispostos nos artigos 219 e 225 da Lei nº 10.406/02 (Código Civil Brasileiro), bem como ao exposto na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no que for aplicável.

Assim, por estarem justas e contratadas, firmam o presente, por si, seus herdeiros e ou sucessores, na presença das testemunhas abaixo.

Brasília, (Data da última assinatura eletrônica)

COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS – CBTU

-Contratante -

JOSE MARQUES DE LIMA: [assinado digitalmente]
Assinado de forma digital por JOSE MARQUES DE LIMA:
Dados: 2026.08.17 13:37:03 -03'00'

José Marques de Lima
- Diretor-Presidente -

EDUARDO OLIVEIRA COIMBRA: [assinado digitalmente]
Assinado digitalmente por EDUARDO OLIVEIRA COIMBRA:
OU - presença: CH-EDUARDO OLIVEIRA COIMBRA
Razão: Egresso o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2026.08.17 11:08:32-03'00'
Fonte: Assinatura-10-1-1

Eduardo Oliveira Coimbra
- Diretor de Planejamento e Relações Institucionais -

OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA

-Contratada-

GUILHERME KOEBE DE OLIVEIRA: [assinado digitalmente]
Assinado de forma digital por GUILHERME KOEBE DE OLIVEIRA:
Dados: 2026.08.14 06:40:44 -03'00'

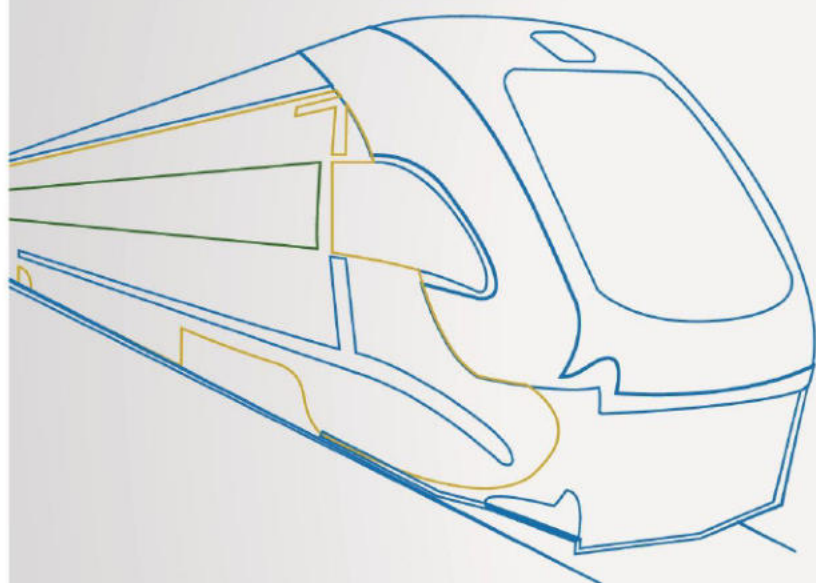
Guilherme Koebe de Oliveira
- Diretor Executivo -

Testemunhas:

1 - _____
CPF: _____

2 - _____
CPF: _____

TERMO DE REFERÊNCIA



CBTU - COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços tecnicamente qualificados de Sustentação, compreendendo Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva e Legal, Serviços Eventuais, incluindo Serviços de Ajuste Pontual para a Solução de Gestão de Pessoas MENTORH, de propriedade exclusiva da OSM Consultoria e Sistemas.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DA JUSTIFICATIVA ¹

- 1.1.** A Companhia Brasileira Trens Urbanos é empresa pública federal, cujos empregados se encontram regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho.
- 1.2.** Em 1989 iniciou-se a implantação pelo Governo Federal do Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE) para centralização do processamento da folha de pagamentos através da alimentação descentralizada das informações para processamento e pagamento dos servidores e empregados públicos federais dos órgãos das administrações direta, fundacional e autárquica do poder executivo.
- 1.3.** Na qualidade de empresa pública dependente, o processamento, controle e execução financeira, patrimonial e contábil da Companhia é realizado por meio do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) e o processamento da folha de pagamento de pessoal é realizado pelo SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Pessoal).
- 1.4.** O SIAPE centraliza o processamento da folha de pagamentos através da alimentação descentralizada pelos órgãos FOPAG dos dados necessários à consolidação e pagamento dos servidores e empregados públicos federais do poder executivo.
- 1.5.** Entretanto, o sistema não atende plenamente às empresas públicas, vez que se amolda precipuamente às especificidades dos servidores regidos pelo Regime Jurídico Único, não contemplando a diversidade de rubricas decorrente da natureza do regime celetista, ao qual se encontra vinculado os empregados públicos. A necessidade de processamento específico de rubricas demandadas pelas variáveis impostas por Acordos Coletivos de Trabalho e dissídios trabalhistas, Plano de Emprego e Salários, benefícios previstos na CLT, e decisões judiciais trabalhistas diversas, impõem a necessidade de contratação de sistema de gestão de pessoas, através de solução de Tecnologia da Informação (TI) que realize o envio dessas informações ao sistema SIAPE, porém, preservando a identidade das rubricas e histórico administrativo e funcional no sistema contratado, para acompanhamento, controle e histórico funcional durante e após a vigência do contrato de trabalho dos empregados.
- 1.6.** O quadro de pessoal da CBTU está distribuído em 05 unidades administrativas, Administração Central e Superintendências Regionais, as quais realizam os procedimentos de controle e alimentação de informações

¹ Art. 72, § 1º, inciso III, RILC/CBTU. Justificativa da contratação.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

funcionais dos empregados lotados nas UA's, com envio dos eventos ao eSocial e consolidação pela Administração Central da Companhia, que envia ao sistema SIAPE e encaminha as informações à área financeira para pagamento aos empregados.

- 1.7. Em 2011, através da Licitação nº 022-2011/GALIC/P, que originou o Contrato nº 011/2011-DA, a CBTU contratou o UPGRADE do Software SIGESP, utilizado pela Companhia desde 1996. Esse Contrato contemplou a disponibilização da então nova versão do sistema, denominada de MENTORH – Sistema Integrado de Gestão de Pessoas, na versão mais recente (v. 2011.1), propiciando maior integração dos processos inerentes à folha de pagamento, proporcionando celeridade, consolidação e segurança das informações funcionais.
- 1.8. A solução foi adquirida através de licenciamento com direito de uso perpétuo do Software MENTORH, de propriedade da empresa OSM.
- 1.9. Com a implantação do Sistema MENTORH verificou-se maior eficiência no tratamento e envio dos dados funcionais e eventos mensais, atendendo adequadamente às necessidades da área de gestão de pessoas da Companhia, com a mitigação das limitações existentes no sistema SIAPE.
- 1.10. Para assegurar a disponibilidade e atualização do sistema MENTORH, foi realizada a contratação da manutenção contínua, através do Contrato nº 014/2015-DA, o qual contempla as seguintes funcionalidades disponíveis para uso, conforme **ANEXO F – MÓDULOS DO MENTORH**.
- 1.11. Em 2018 passou a ser obrigatório a utilização do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (e-Social), sendo necessária a adequação do sistema Mensageria-MENTORH que originou o Contrato nº 0018/2018-DA.
- 1.12. Em 2021 foi celebrado o Contrato nº 005/2021-DP para execução dos serviços de sustentação (monitoramento, suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva), manutenção legal e releases dos produtos MENTORH e Mensageria-MENTORH. A vigência contratual foi prorrogada anualmente até o prazo de 60 (sessenta) meses, cujo término ocorrerá no mês de junho de 2026, o qual contempla todas as funcionalidades disponíveis para uso, conforme **ANEXO F – MÓDULOS DO MENTORH**.
- 1.13. Considerando a imprescindibilidade da contratação do serviço de manutenção do sistema MentoRH para consolidação e processamento das informações funcionais, envio de eventos ao eSocial e integração com o sistema de pagamento do Governo Federal, SIAPE, qualquer interrupção ou descontinuidade nos serviços poderá acarretar consequências incalculáveis para a administração de pessoal.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 3 de 76
-----------------------	----------------------------	--------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

1.14. Além dos fundamentos fáticos que amparam a necessidade de contratação dos serviços de manutenção e suporte ao software, é oportuno ressaltar que diante da aquisição do licenciamento com direito de uso perpétuo do Software MENTORH e Mensageria-MENTORH, de propriedade da empresa OSM, a qual é detentora exclusiva dos direitos do software para distribuição, comercialização, revenda ou sublicenciamento, se faz necessária a contratação direta, através de inexigibilidade de licitação tendo em vista a inviabilidade de competição.

DO OBJETO²

2. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços tecnicamente qualificados de Sustentação, compreendendo Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva e Legal, Serviços Eventuais, incluindo Serviços de Ajuste Pontual para a Solução de Gestão de Pessoas MENTORH, de propriedade exclusiva da OSM Consultoria e Sistemas.

2.1. Objeto Resumido: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de sustentação, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, legal e pontual da solução de Gestão de Pessoas MENTORH.

3. O objeto da presente contratação contempla os seguintes itens:

Item	Tipo	Descrição do Item	CATMAT/CATSER	Unidade de Medida
1	Serviço	Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	26000	Mensal
2	Serviço	Prestação de Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviços de Ajuste Pontual)	26000	Ponto de Função

3.1. Listagem de endereços da contratação:

Identificador	Endereço de Entrega Eletrônico	Endereço de Entrega Físico
Administração Central - AC	gespe@cbtu.gov.br	SBN - Str. Bancário Norte, Asa Norte, Q 1, Bloco B, Ed. CNC, CEP: 70041-902 – Brasília/DF CNPJ: 42.357.483/0001-26

3.2. Abaixo segue o detalhamento dos itens, unidades de medida e seus quantitativos:

² Art. 72. § 1º inciso IV, RILC/CBTU. Especificação do objeto.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

LOCAIS E FORMAS DE ENTREGA					
Item	Tipo	Descrição do Item	CATMAT/CATSER	Unidade de Medida	Qtd
1	Serviço	Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	26000	Mensal	12
2	Serviço	Prestação de Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviços de Ajuste Pontual)	26000	Ponto de Função	250

3.3. Formação de Grupo

3.3.1. Optou-se pela formação de GRUPO ÚNICO, visto que o objeto é tecnicamente integrado e indivisível, tratando-se de uma solução de propriedade da empresa OSM, a qual, por consequência, é detentora dos direitos do software para distribuição, comercialização, revenda ou sublicenciamento, está devidamente registrado no INPI, em 31/07/2001 (com validade de 30 anos), sob o nº 821062204, que se encontra, atualmente, em uso pela CBTU. A Mensageria-MENTORH é uma derivação do software MENTORH, devidamente autorizado, conforme processo nº BR512018001361-9 e publicado em 01/08/2017.

DETALHAMENTO DO AGRUPAMENTO						
Grupo	Item	Tipo	Descrição do Item	CATMAT/CATSER	Unidade de Medida	Qtd
1	1	Serviço	Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	26000	Mensal	12
	2	Serviço	Prestação de Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviços de Ajuste Pontual)	26000	Ponto de Função	250

3.4. Listagem de formas de entrega, endereços, distribuição e quantitativos dos itens do OBJETO:

LOCAIS E FORMAS DE ENTREGA								
Grupo	Item	Tipo	Descrição do Item	CATMAT/CATSER	Unidade de Medida	Qtd	Local de Entrega	Forma de Entrega
1	1	Serviço	Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	26000	Mensal	12	AC	Remota/ Eletrônica
	2	Serviço	Prestação de Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviços de Ajuste Pontual)	26000	Ponto de Função	250	AC	Remota/ Eletrônica

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

3.5. Metodologia de trabalho

3.5.1. Para a realização da prestação de serviços a eventual CONTRATADA deverá seguir o procedimento descrito no **ANEXO A – CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e ANEXO C – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

3.5.2. As atividades a serem desenvolvidas pelo fornecedor possuem os seguintes requisitos:

- a. Deverão ser realizadas respeitando o horário de funcionamento da unidade alvo.
- b. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências, informando, no mínimo, meio eletrônico e via telefônica, com dados de dias e horários disponíveis.
- c. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.
- d. Por demanda da CONTRATANTE, poderão sofrer alterações no projeto e/ou no cronograma de implantação dos serviços, desde que não implique em custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.5.3. Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com o fornecedor da solução, a fim de analisar as entregas das demandas requisitadas, definindo as prioridades e estabelecendo um acordo de esforço e prazo para seu atendimento.

3.5.4. A CONTRATADA deverá providenciar o registro das reuniões, contemplando os acertos e as definições estabelecidos em comum acordo entre as partes e posteriormente repassando a CONTRATANTE toda a documentação originada a partir de tais reuniões, em mídia eletrônica.

3.6. Formas de comunicação:

3.6.1. Para a realização a prestação de serviços serão considerados os seguintes mecanismos formais de comunicação:

- a. Comunicação eletrônica entre o Preposto e Gestor ou Fiscal do Contrato, mantido em cópia o e-mail: gespe@cbtu.gov.br
- b. Ata de reunião: Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas.
- c. Ordem de Serviço: Solicitação formal de prestação de serviço.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 6 de 76
-----------------------	----------------------------	--------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

- d. Abertura de Chamado: Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.

DO REGIME DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4. A definição do regime de execução do contrato de prestação de serviços deverá observar o seguinte regime:

4.1. Empreitada por preço global.

4.1.1. Contratação da execução do serviço por preço certo e total.

DA CLASSIFICAÇÃO E INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5. Os empenhos da contratação em tela deverão ser emitidos, conforme o detalhamento abaixo:

DA CLASSIFICAÇÃO E INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA				
Item	PI	PI - Descrição	ND	ND - Descrição
1	A1DETIC02	Serviços de Software	33904007	Manutenção Corretiva/Adaptativa e Sustentação Softwares
2	A1DETIC02	Serviços de Software	33904007	Manutenção Corretiva/Adaptativa e Sustentação Softwares

DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO³

6. As especificações técnicas **DO OBJETO** estão detalhadas no **ANEXO A – CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO⁴

7. Os requisitos obrigatórios para o total cumprimento da contratação estão detalhados no **ANEXO C – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

³ Art. 72, § 1º inciso II, RILC/CBTU. Definição do objeto de forma precisa, suficiente e clara, vedadas especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, limitem ou frustrem a competição ou sua realização.

⁴ Art. 72, § 1º inciso V e ss., RILC/CBTU.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DOS PRAZOS ⁵

8. De Vigência:

- 8.1.** O prazo de vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato, nos termos do art. 71, da Lei nº 13.303/2016 e do art. 233, do RILC/CBTU, até o limite de 5 (cinco) anos, mediante celebração de Termo Aditivo.
- 8.2.** O Contrato a ser firmado poderá ter sua rescisão antecipada, sendo possível a extinção dos seus efeitos antes do prazo descrito no subitem anterior, possuindo sua vigência vinculada à disponibilidade orçamentária decorrente de contingenciamento do orçamento fiscal da União ou em caso de necessidade de reestruturação técnico-administrativa da CBTU.

⁵ Art. 72, § 1º, inciso XIV, RILC/CBTU. prazo de execução

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DO(S) CRONOGRAMA(S)⁶

9. A tabela abaixo descreve os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação, com os prazos máximo aceitáveis que devem ser observados pela CONTRATADA na elaboração da proposta:

Etapa	Descrição	Quando Ocorre?
1	Assinatura do Contrato	Marco inicial para a contagem de prazos.
2	Reunião de Alinhamento de Expectativas	Agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato em até 10 (dez) dias úteis
3	Fornecimento de Serviço (Item 1 do Objeto)	
3.1	Emissão da Ordem Execução (OEX) de Serviço Continuado (para cada Exercício Fiscal)	Em até 5 dias corridos da realização da reunião de alinhamento de expectativas
3.2	Início da Prestação do Serviço Continuado (referente a OEX)	Em até 2 dias úteis da emissão da ordem execução (OEX) de serviço (para cada exercício fiscal)
3.3	Emissão do Relatório de Apuração do Serviço (Apuração do SLA)	Imediatamente após a finalização do ciclo de faturamento, descrito no item DO FATURAMENTO
3.4	Verificação da qualidade, quantidade (Recebimento Definitivo)	Em até 10 dias corridos da emissão do relatório de apuração do serviço (apuração do SLA)
3.5	Apresentar Instrumento de Cobrança Referente ao Ciclo de Faturamento	Em até 2 dias úteis da verificação da qualidade, quantidade (recebimento definitivo)
3.6	Pagamento do Ciclo de Faturamento	Em até 30 dias corridos da apresentação do instrumento de cobrança referente ao ciclo de faturamento
4	Fornecimento de Serviço sob demanda (Item 2 do Objeto)	
4.1	Emissão da Ordem Execução (OEX) de Serviço sob Demanda	Conforme definido na reunião para apresentar a necessidade da CONTRATANTE
4.2	Início da Prestação de Serviço (referente a OEX)	Em até 5 dias úteis da emissão da ordem execução (OEX) de serviço sob demanda
4.3	Comunicação de Finalização do Fornecedor	Conforme definido na emissão da ordem execução (OEX) de serviço sob demanda
4.4	Verificação da qualidade, quantidade (Recebimento Definitivo)	Em até 10 dias corridos da comunicação de finalização do fornecedor
4.5	Apresentar Instrumento de Cobrança (referente a OEX)	Em até 5 dias úteis da verificação da qualidade, quantidade (recebimento definitivo)
4.6	Pagamento do serviço demandado	Em até 30 dias corridos da apresentação do instrumento de cobrança (referente a OEX)
4.7	Início da contagem do prazo de garantia técnica	Imediatamente após a verificação da qualidade, quantidade (recebimento definitivo)
4.8	Fim do prazo de garantia técnica	Em até 90 dias corridos do início da contagem do prazo de garantia técnica
5	Encerramento do contrato	12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura
6	Fim do prazo da garantia de execução	90 dias após o Encerramento do Contrato

⁶ Art. 72. § 1º inciso VI, RILC/CBTU. Cronograma físico-financeiro;

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DA GARANTIA TÉCNICA E DE EXECUÇÃO CONTRATUAL⁷;

GARANTIA TÉCNICA DO SERVIÇO MENSAL

- 10.** Caracteriza-se como serviço executado mensalmente o item **1** do **DO OBJETO**.
- 11.** A CONTRATADA permanecerá responsável pela conclusão e solução definitiva dos chamados abertos durante a vigência contratual, ainda que não finalizados até a data de encerramento do contrato.
- 11.1.** Os serviços prestados pela CONTRATADA, relacionados aos chamados abertos durante a vigência contratual e finalizados durante a vigência contratual ou concluídos após o encerramento do contrato, terão garantia técnica pelo período de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de encerramento do contrato, exclusivamente para fins de correção de falhas, defeitos, inconsistências ou inconformidades relacionadas aos serviços executados.
- 11.1.1.** O período de garantia técnica não autoriza a abertura de novos chamados, demandas ou solicitações após o encerramento da vigência contratual, restringindo-se à conclusão dos chamados abertos durante a vigência do contrato e à correção de falhas relacionadas aos serviços efetivamente executados.
- 11.2.** Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, quaisquer defeitos, falhas, inconsistências ou reincidências comprovadamente relacionadas aos serviços executados, desde que não decorrentes de erro operacional, intervenção indevida ou uso inadequado por parte da CONTRATANTE ou de terceiros.
- 11.2.1.** A garantia técnica não compreende atividades de evolução tecnológica, implementação de novas funcionalidades, customizações, adequações decorrentes de alteração de requisitos, integrações não previstas originalmente, nem quaisquer serviços que impliquem modificação do escopo originalmente contratado.

GARANTIA TÉCNICA DO SERVIÇO SOB DEMANDA

- 12.** Caracteriza-se como serviço executado sob demanda o item **2** do **DO OBJETO**, cuja prestação ocorrerá mediante emissão de Ordem de Serviço.
- 13.** Os serviços executados pela CONTRATADA no âmbito das Ordens de Serviço terão garantia técnica pelo período de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE. Durante esse período, a CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicional para

⁷ Art. 72. § 1º inciso XII, RILC/CBTU. Exigência de quaisquer garantias.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

a CONTRATANTE, quaisquer defeitos, falhas, inconsistências ou inconformidades identificadas nos serviços entregues.

- 14.** A emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE, inclusive nos casos de encerramento contratual, não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela correção de erros, falhas ou defeitos relacionados aos serviços executados e entregues durante a vigência do contrato, desde que identificados dentro do prazo de garantia técnica de 90 (noventa) dias corridos.
- 15.** As correções deverão ser realizadas sem custos adicionais para a CONTRATANTE, exceto quando ficar comprovado que a ocorrência decorreu exclusivamente de erro operacional, uso inadequado, alteração indevida ou intervenção realizada pela própria CONTRATANTE ou por terceiros não vinculados à CONTRATADA.

GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 16.** Como garantia das obrigações assumidas, será exigida a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.

DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA ⁸

- 17.** A proposta deverá ser apresentada conforme o **ANEXO B - PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇO**.

DA HABILITAÇÃO TÉCNICA ⁹

18. DA CAPACIDADE OPERACIONAL

- 18.1.** Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica da empresa fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da interessada, que comprove aptidão da interessada por execução de serviço de característica semelhante ao objeto deste Termo de Referência. Para efeito de caracterização desta semelhança é definida como relevante a seguinte parcela DO OBJETO:

- 18.1.1.** Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais).

- 18.2.** O(s) atestado(s) devera(ão) conter, além do nome do atestante, endereço e telefone da pessoa jurídica, ou qualquer outra forma de que a CBTU possa valer-se para manter contato com a empresa declarante;

⁸ Art. 72, § 1º inciso VIII, RILC/CBTU. Critérios de escolha da proposta.

⁹ Art. 72, § 1º inciso IX, RILC/CBTU. Principais comprovações de qualificação técnica que devem ser exigidas das pessoas interessadas em participar da licitação.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

18.3. A CBTU se reserva o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados, podendo requisitar cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 19.** Trata-se de solução de softwares com direitos de propriedade intelectual reservados conhecidos. Assim, será exigida a apresentação da certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES).
- 20.** A solução é licenciada com direito de uso perpétuo do Software MENTORH e Mensageria-MENTORH, de propriedade da empresa OSM, a qual, por consequência, é detentora dos direitos do software para distribuição, comercialização, revenda ou sublicenciamento, sendo o primeiro devidamente registrado no Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, em 31/07/2001, sob o nº 821062204, que se encontra, atualmente, em uso pela CBTU. A Mensageria-MENTORH é uma derivação do software MENTORH, devidamente autorizado, conforme processo nº BR512018001361-9 e publicado em 01/08/2017.

DOS CONSÓRCIOS, COOPERATIVAS E SUBCONTRATAÇÕES¹⁰

DO CONSORCIO

- 21.** Decidiu-se pela **NÃO ADMISSÃO DE FORMAÇÃO DE CONSÓRCIO**, uma vez que a execução dos serviços é técnica e operacionalmente exclusiva da empresa OSM.

DAS COOPERATIVAS

- 22.** Decidiu-se pela **NÃO ADMISSÃO DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS**, tendo em vista que o presente cenário será executado mediante contratação direta por inexigibilidade de licitação, em razão da exclusividade técnica e comercial da empresa OSM, não sendo compatível com a forma de execução cooperada.

DA SUBCONTRATAÇÃO

- 23.** Optou-se pela **NÃO ADMISSÃO DE SUBCONTRATAÇÃO**, uma vez que a execução dos serviços é técnica e operacionalmente exclusiva da empresa OSM.

¹⁰ Art. 72, § 1º, inciso XI, RILC/CBTU. Possibilidade ou não de formação de consórcios, subcontratação e definição de qual parcela do objeto pode ser subcontratada.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES¹¹

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

24. Executar fielmente os serviços e/ou fornecimentos dentro das especificações e/ou condições constantes da Proposta Apresentada, à luz deste Termo de Referência e seus Anexos, bem como do RILC/CBTU disponível em: [Regulamento Interno de Licitações e Contratos – Companhia Brasileira de Trens Urbanos](#).
25. Cumprir no prazo de **10 (dez) dias úteis**, com todas as obrigações fixadas no Art. 219. inciso I do RILC/CBTU contados a partir da notificação da CBTU.
26. Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, vindo a responder pelas obrigações fixadas no Art. 219. inciso II do RILC/CBTU.
27. A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões, que se fizerem necessários no objeto contratado, até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, consoante o disposto no art. Art. 237 do RILC/CBTU.
28. Responsabilizar-se, por todos os encargos elencados no do Art. 220. do RILC/CBTU que versa sobre os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
29. Ressarcir eventuais prejuízos sofridos pela CBTU, conforme o Art. 221. do RILC/CBTU, e:
 - 29.1. Reparar quaisquer danos, diretos ou indiretos, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão dolosa ou culposa da CONTRATADA, de seus representantes legais, prepostos, empregados ou subcontratados, no âmbito da execução contratual, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela CONTRATANTE;
 - 29.2. Reparar os danos e prejuízos de que trata o item anterior mediante:
 - 29.2.1. reposição do bem danificado em condições equivalentes às anteriormente existentes; ou
 - 29.2.2. ressarcimento financeiro correspondente ao valor atualizado do bem ou prejuízo causado.
 - 29.3. Realizar a reparação, reposição ou ressarcimento no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contado do recebimento de comunicação formal da CONTRATANTE;

¹¹ Art. 72, § 1º inciso V, RILC/CBTU. Responsabilidade das partes.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 13 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

- 29.4.** Na hipótese de descumprimento do prazo estabelecido no item anterior, a CONTRATANTE poderá, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, efetuar o desconto do valor correspondente:
- 29.4.1.** da garantia contratual;
 - 29.4.2.** dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA; ou
 - 29.4.3.** promover a cobrança administrativa ou judicial dos valores apurados.
- 29.5.** A responsabilidade da CONTRATADA abrange todos os danos materiais, operacionais, patrimoniais e tecnológicos comprovadamente ocasionados à CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução contratual.
- 29.6.** Sempre que solicitado pela fiscalização do contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, a CONTRATADA deve apresentar documentação referente às condições exigidas neste instrumento;
- 29.7.** Assumir responsabilidade integral e exclusiva por quaisquer obrigações, encargos, compromissos ou vínculos assumidos com terceiros decorrentes ou relacionados, direta ou indiretamente, à execução contratual, a qual subsistirá em qualquer hipótese, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade solidária, subsidiária ou complementar, direta ou indireta, oriunda de tais relações.
- 30.** Observar, quando aplicável, as práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços discriminadas no art. 6º da Instrução Normativa nº 01/2010 - MPOG;
- 31.** Dirimir quaisquer dúvidas do objeto com a(s) área(s) demandante(s) da CONTRATANTE.
- 32.** Atender prontamente todas as solicitações da CBTU previstas no Instrumento Contratual e no Termo de Referência.
- 33.** Comunicar a CBTU, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.
- 34.** Garantir a proteção e segurança das pessoas envolvidas direta ou indiretamente na entrega **DO OBJETO**.
- 35.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CBTU.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

36. Manter durante toda execução **DO OBJETO**, compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, conforme Art. 222 do RILC/CBTU.
37. Na hipótese do inadimplemento do subitem anterior, a CONTRATADA será notificada, no prazo definido pela CBTU, para regularizar a situação, sob pena de rescisão constante no § 1º Art. 222 do RILC/CBTU.
38. Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.
39. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente o prazo contratual e poderá propor a fiscalização, definida pela Administração da CONTRATANTE, o equacionamento do horário das operações, a fim de estabelecer a compatibilização entre as suas necessidades e as da CBTU visando minimizar os transtornos causados durante a execução **DO OBJETO**.
40. Apresentar o planejamento executivo dos serviços e/ou fornecimento, contendo dias e horários dos serviços, além da avaliação preliminar de risco (físicos e patrimoniais) das atividades.
 - 40.1. O modelo de representação do planejamento executivo mínimo é apresentado no **ANEXO E – MODELO PLANEJAMENTO EXECUTIVO - CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO**.
41. Apresentar, após o recebimento da ordem de início dos serviços, a relação de todos os empregados envolvidos na prestação do serviço.
42. Prestar garantia na forma e condições estabelecidas.
43. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições.
44. Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe da CONTRATADA que porventura se fizerem necessários para fins de execução dos serviços contratados.
45. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que eventualmente não atendam às necessidades impostas por este Termo de Referência, ou por solicitação da CBTU devidamente justificada.
46. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
47. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 15 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

- 48.** Manter durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
- 49.** Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato
- 50.** Repassar os códigos-fonte, documentação e transferência de conhecimento técnico da solução à CONTRATANTE, nos seguintes casos:
 - 50.1.** Deferimento de concordata, decretação de falência ou instauração de insolvência civil do fabricante do software;
 - 50.2.** Em caso de rescisão contratual por inadimplemento da CONTRATADA;
 - 50.3.** A CONTRATADA deve manter contrato de suporte técnico com o(s) fabricante(s) da solução ofertada.
- 51.** São de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA todas as obrigações relacionadas à confidencialidade, ao sigilo profissional, à observância das normas e políticas de Segurança da Informação da CONTRATANTE, bem como:
 - 51.1.** Firmar Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, aplicável a todos os empregados, prepostos, representantes e subcontratados envolvidos na execução contratual, mediante o qual assumam o compromisso de manter sigilo sobre quaisquer informações, dados, documentos, sistemas, processos ou conhecimentos acessados em razão da contratação, bem como declarem ciência e observância às normas, políticas e diretrizes de Segurança da Informação vigentes no âmbito da CONTRATANTE;
 - 51.2.** Observar e fazer cumprir, por todos os profissionais vinculados à execução contratual, as normas relativas ao sigilo profissional e à proteção das informações da CONTRATANTE, adotando todas as medidas técnicas, administrativas e operacionais necessárias à preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas, tratadas, armazenadas ou transmitidas;
 - 51.3.** Garantir que as informações, dados e documentos da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente para fins de execução contratual, vedada sua divulgação, reprodução, compartilhamento, comercialização ou utilização para finalidade diversa daquela prevista no contrato, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

51.4. Na hipótese de necessidade de acesso a dados de produção, ambientes produtivos ou informações sensíveis para diagnóstico, suporte, manutenção ou correção de falhas, a CONTRATADA deverá:

51.4.1. restringir o acesso exclusivamente aos profissionais estritamente necessários à execução da atividade;

51.4.2. assegurar o tratamento sigiloso das informações acessadas;

51.4.3. adotar mecanismos de controle, rastreabilidade e proteção compatíveis com as políticas de Segurança da Informação da CONTRATANTE; e

51.4.4. impedir cópia, extração, compartilhamento ou armazenamento indevido dos dados acessados.

51.5. Responsabilizar-se integralmente por quaisquer incidentes de segurança da informação, vazamentos de dados, acessos indevidos ou violações de confidencialidade decorrentes de ação ou omissão da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos, representantes ou subcontratados, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

52. São de responsabilidade da CONTRATADA todos os itens que contemplam a prestação dos serviços, bem como:

52.1. Disponibilizar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, os novos Releases geradas por atualizações decorrentes das manutenções elencadas nos serviços de sustentação, que porventura forem desenvolvidas pela CONTRATADA, fornecendo todo o suporte necessário à utilização destas pela CONTRATANTE;

52.2. Manter as rotinas de administração, atualização e configuração de toda a infraestrutura associada à solução do MentoRH;

52.3. Manter a disponibilidade do sistema dentro dos níveis estabelecidos neste Descritivo de Serviços.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

53. Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento **DO OBJETO** deste Termo de Referência.

54. Permitir acesso do pessoal da empresa CONTRATADA às dependências da CBTU para a entrega **DO OBJETO**, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio e das pessoas.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

55. Comunicar prontamente à contratada qualquer anormalidade na execução **DO OBJETO**, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.
56. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando as mesmas estiverem em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
57. Atestar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência.
58. Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato, Termo de Referência e Anexos.
59. Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento.
60. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
61. Receber os itens e subitens **DO OBJETO** fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
62. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
63. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
64. Prestar todas as informações e esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitadas.
65. Efetuar o pagamento na forma ajustada no Instrumento Contratual e neste Termo de Referência.
66. Cumprir com as demais obrigações constantes no Instrumento Contratual e no Termo de Referência.

DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO ¹²

67. Nos termos do Art. 229 do RILC/CBTU, a responsabilidade pela gestão e fiscalização desta contratação ficará a cargo da Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN, através dos empregados designados, que também serão responsáveis pelo recebimento e atesto do documento de cobrança.

¹² Art. 72, § 1º inciso XV, RILC/CBTU. Procedimento de gestão e fiscalização.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

- 68.** A gestão e fiscalização deste Instrumento Contratual será realizada por empregados a ser indicado pela **Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais**.
- 69.** As atribuições do gestor e do fiscal do contrato estão definidas em norma administrativa de gestão e fiscalização de contratos.
- 70.** A omissão, total ou parcial, da fiscalização não eximirá o fornecedor da integral responsabilidade pelos encargos ou serviços que são de sua competência.
- 71.** Ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou inadimplência por parte da CONTRATADA, os titulares da gestão e fiscalização deverão, de imediato, comunicar por escrito ao órgão competente da CONTRATANTE, que tomará as providências para que se apliquem as sanções previstas na lei, no Instrumento Contratual e no Termo de Referência, sob pena de responsabilidade solidária pelos danos causados por sua omissão.

DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO¹³

- 72.** Observado o disposto nos artigos Art. 225 do RILC/CBTU, o recebimento **DO OBJETO** desta contratação será realizado da seguinte forma:
- 73.** PARA O FORNECIMENTO DE SERVIÇO (Item 1 DO OBJETO):
- 73.1. RECEBIMENTO DEFINITIVO**, nos prazos descritos no título **DO(S) CRONOGRAMA(S)**;
- 73.2.** Para emissão do **RECEBIMENTO DEFINITIVO** deverão ser apresentados os seguintes documentos (em formato eletrônico PDF ou XLS quando cabível):
- Relatório demonstrativo do cumprimento dos níveis de serviço descritos no **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**.
 - Eventuais divergências serão analisadas pelo(s) fiscal(is) de contrato, onde serão faturados sempre o menor número informado, salvo justificativa emitida pelos fiscais.
 - A planilha de cálculo de valores deverá estar em conformidade com o **ANEXO B - PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇO**. Mais detalhes estão descritos no título **DO FATURAMENTO**.
 - Prévia da Nota Fiscal/Fatura dos Serviços prestados.
 - Para a prestação de serviço, item 1 **DO OBJETO**, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar mensalmente, no prazo contido **DO(S)**

¹³ Art. 72. § 1º inciso VII. condições de recebimento e aceitação do objeto

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

CRONOGRAMA(S), relatório detalhado dos chamados previstos e efetivamente atendidos no período de aferição, contendo, no mínimo, as informações relativas aos prazos de atendimento, prazos de solução, classificações, status, evidências de execução e demais indicadores necessários à verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste instrumento.

- 73.3.** A CBTU realizará a conferência e validação das informações apresentadas pela CONTRATADA, mediante comparação com os registros e controles mantidos em suas ferramentas de acompanhamento e fiscalização contratual, com o objetivo de apurar o efetivo cumprimento do **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)** e demais requisitos estabelecidos.
- 73.4.** Constatado, em procedimento de aferição preliminar, o descumprimento dos níveis mínimos de serviço, dos prazos estabelecidos ou de quaisquer obrigações previstas neste instrumento, a CONTRATANTE notificará formalmente a CONTRATADA, apresentando as não conformidades identificadas e concedendo prazo para manifestação, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 73.5.** Após a análise das justificativas e evidências eventualmente apresentadas pela CONTRATADA, e permanecendo caracterizado o descumprimento contratual, a CONTRATANTE poderá aplicar ajuste redutor, glosa ou penalidade incidente sobre a Nota Fiscal/Fatura, observados os critérios, percentuais e condições estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual.
- 73.6.** Concluídas as etapas anteriormente previstas e verificado o atendimento integral das exigências contratuais, inclusive quanto à entrega e validação da documentação aplicável, a CONTRATANTE emitirá e encaminhará o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), que autorizará a CONTRATADA à emissão da correspondente Nota Fiscal/Fatura.
- 73.6.1.** Eventuais erros no fornecimento da documentação relativa à prestação do serviço (e respectivo faturamento) por parte da CONTRATADA ensejará a suspensão do processo de pagamento até que todos os vícios documentais sejam sanados.
- 73.6.2.** Nestes casos, a CONTRATADA, sob nenhuma hipótese, poderá responsabilizar a CONTRATANTE por retenção dos pagamentos, tampouco abrirá margem para cobrança de qualquer tipo de juros ou taxa de mora.
- 73.6.3.** Ainda, caberão à CONTRATADA eventual multa de mora, em decorrência de descumprimento contratual.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 20 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

73.7. O prazo decorrido até sanada a situação que deu causa a suspensão de prazo será desconsiderado, iniciando-se nova contagem a partir do aceite do(s) fiscal(is) ou gestor do contrato.

74. PARA O FORNECIMENTO DE SERVIÇO SOB DEMANDA (Item 2 **DO OBJETO**):

74.1. RECEBIMENTO DEFINITIVO, nos prazos descritos no título **DO(S) CRONOGRAMA(S)**;

74.2. As demandas relacionadas ao respectivo fornecimento serão auferidas para fins de faturamento periódico, de forma individualizada e vinculada à respectiva Ordem de Serviço;

74.3. Para emissão do **RECEBIMENTO DEFINITIVO** deverão ser apresentados os seguintes documentos (em formato eletrônico PDF ou XLS quando cabível):

- a) Comunicação de Finalização do Serviço.
- b) Eventuais divergências serão analisadas pelo(s) fiscal(is) de contrato, onde comunicarão a necessidade de correção à CONTRATADA.
- c) A planilha de cálculo de valores deverá estar em conformidade com o **ANEXO B - PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇO**.
- d) Prévia da Nota Fiscal/Fatura dos Serviços prestados.
- e) O relatório de serviço pode ser resumido em uma simples listagem de chamados, possuindo, no mínimo, as seguintes informações:
 - i) Código ou número de protocolo do chamado com sua respectiva ordem de serviço, que permita sua identificação;
 - ii) Data de conclusão do chamado;
 - iii) Pontos de Função vinculados a cada chamado e/ou ordem de serviço.

74.4. A CBTU realizará a conferência e validação das informações apresentadas pela CONTRATADA, mediante comparação com os registros e controles mantidos em suas ferramentas de acompanhamento e fiscalização contratual, com o objetivo de apurar o efetivo cumprimento do **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)** e demais requisitos estabelecidos.

74.5. Constatado, em procedimento de aferição preliminar, o descumprimento dos níveis mínimos de serviço, dos prazos estabelecidos ou de quaisquer obrigações previstas neste instrumento, a CONTRATANTE notificará formalmente a CONTRATADA, apresentando as não conformidades identificadas e concedendo prazo para manifestação, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

74.6. Após a análise das justificativas e evidências eventualmente apresentadas pela CONTRATADA, e permanecendo caracterizado o descumprimento contratual, a CONTRATANTE poderá aplicar ajuste redutor, glosa ou penalidade incidente sobre a Nota Fiscal/Fatura, observados os critérios, percentuais e condições estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento Contratual.

74.7. Concluídas as etapas anteriormente previstas e verificado o atendimento integral das exigências contratuais, inclusive quanto à entrega e validação da documentação aplicável, a CONTRATANTE emitirá e encaminhará o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), que autorizará a CONTRATADA à emissão da correspondente Nota Fiscal/Fatura.

74.7.1. Eventuais erros no fornecimento da documentação relativa à prestação do serviço (e respectivo faturamento) por parte da CONTRATADA ensejará a suspensão do processo de pagamento até que todos os vícios documentais sejam sanados.

74.7.2. Nestes casos, a CONTRATADA, sob nenhuma hipótese, poderá responsabilizar a CONTRATANTE por retenção dos pagamentos, tampouco abrirá margem para cobrança de qualquer tipo de juros ou taxa de mora.

74.7.3. Ainda, caberão à CONTRATADA eventual multa de mora, em decorrência de descumprimento contratual.

74.8. O prazo decorrido até sanada a situação que deu causa a suspensão de prazo será desconsiderado, iniciando-se nova contagem a partir do aceite do(s) fiscal(is) ou gestor do contrato.

DO PROCEDIMENTO PARA FATURAMENTO

DO FATURAMENTO

75. O período de faturamento deverá refletir a prestação do serviço em mês “fechado”, compreendendo do primeiro ao último dia do mês em referência. Para o primeiro e último mês contratual de prestação do serviço, caso não se inicie no primeiro dia do mês, estes serão adequados para que a regra acima seja efetivada nos demais períodos.

76. O faturamento será elaborado mediante a composição de custo unitário, deduzida qualquer glosa porventura ocorrida em razão de não cumprimento de nível de serviço ou obrigação contratual.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DO CÁLCULO DO DESCONTO DEVIDO A DESCUMPRIMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO, GLOSAS E MULTAS

- 77.** O somatório do valor bruto devido às impressões de todas as categorias comporá o SVTD (detalhado no título **DO CÁLCULO DO PAGAMENTO FINAL DEVIDO**), que será valor de referência para cálculo dos percentuais de desconto para eventual descumprimento dos Níveis de Serviço (SLA) descritos no **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**.
- 78.** O(s) fiscal(is) do contrato, de posse das informações acerca da gestão do contrato no mês em referência, irá identificar eventuais descumprimentos de SLA. Garantido a contraditório e eventual justificativa por parte da CONTRATADA, o fiscal irá calcular os valores descontados, a título de glosa, em razão de cada evento descumprido.
- 79.** Para demais eventos que impliquem em multas, o(s) fiscal(is) irá(ão) descrever relatório de cálculo, novamente garantido o contraditório e justificativa pela CONTRATADA. Posteriormente, o Gestor do Contrato iniciará processo administrativo sancionados conforme o rito do RILC/CBTU e instará à área administrativa competente e à CONTRATADA sobre os procedimentos cabíveis.

DO CÁLCULO DO PAGAMENTO FINAL DEVIDO

O pagamento devido será calculado utilizando-se a seguintes fórmulas:

$$PC = SVTD - DSLA - MG =$$

Onde:

PC = Pagamento efetivamente devido à contratada;

SVTD = Somatório do valor total devido de todas as categorias;

DSLA = Valor total de desconto por descumprimento de Nível de Serviço.

MG = Valor total de multas e glosas decorrentes de descumprimento contratual.

DO PROCEDIMENTO PARA PAGAMENTO

DO PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

- 80.** Para os respectivos serviços o instrumento de cobrança só deverá ser emitido após o recebimento da **Autorização** que trata os **itens 73.6 e 74.7** do título DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO.
- 80.1.** Informações complementares podem ser obtidas na seção **DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 23 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DA APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO DE COBRANÇA

81. A apresentação do documento de cobrança deverá ocorrer nos prazos descritos no título **DO(S) CRONOGRAMA(S)**, contados conforme o tratamento de emissão especificado no item anterior.
82. A CONTRATADA deverá apresentar documento de cobrança, constando de forma discriminada, a efetiva realização da parcela **DO OBJETO** contratado, informando o nome e número do banco, a agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado.
 - 82.1. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança a comprovação de que cumpriu as seguintes exigências, cumulativamente:
 - 82.1.1. Declaração de Opção do Simples Nacional, quando houver;
 - 82.1.2. Certidão de regularidade junto à Fazenda Federal e à Seguridade Social (CONJUNTA);
 - 82.1.3. Certidão de regularidade com o FGTS (FGTS-CRF);
 - 82.1.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - 82.2. Os documentos de cobrança deverão ser entregues:
 - 82.2.1. Em meio digital, no Endereço Eletrônico: gespe@cbtu.gov.br.
 - 82.3. Caso o faturamento esteja em desacordo com as disposições previstas no Instrumento Contratual e neste Termo de Referência ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança, não configurando atraso no pagamento.
83. Após recebido o documento de cobrança no protocolo/endereço eletrônico será efetuado o "atesto" pelo(s) fiscal(is) da contratação e o Gestor efetuará a verificação de conformidade do documento de cobrança apresentado em relação ao Termo de Recebimento Definitivo – TRD emitido.
 - 83.1. Caso não exista nenhuma anormalidade o Gestor deverá encaminhar o documento de cobrança para pagamento.

DO PAGAMENTO

84. O pagamento, de cada subitem do título **DO OBJETO** especificado neste Termo de Referência, após cumpridos os requisitos do título **DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO** e **DO PROCEDIMENTO PARA FATURAMENTO**, se dará mediante crédito em conta corrente em até 30 (trinta) dias após a entrada do documento de cobrança conforme procedimento especificado no **Item 81** deste Termo de Referência, caso o atesto do(s) fiscal(is) comprove que o documento

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 24 de 76
--------------------------------------	---	------------------------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

de cobrança cumpre com a perfeita realização dos serviços e/ou fornecimentos, bem como a prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

- 85.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pela CBTU, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \rightarrow I = \frac{(6/100)}{365} \rightarrow I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

DAS PENALIDADES

DA FIXAÇÃO DOS VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA

- 86.** Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:
- 86.1.** Não produziu os resultados acordados.
- 86.2.** Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.
- 86.3.** Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 87.** As proporções aplicáveis são discriminadas no **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 88.** Nas hipóteses de descumprimento de nível de serviço que exceda os parâmetros fixados nos itens **3** e **4** do **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO**

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 25 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

(SLA) aplicam-se, as **sanções administrativas** descritas no RILC/ CBTU em seu CAPÍTULO III - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 89.** Todas as inexecuções do contrato (totais ou parciais) serão verificadas mensalmente conforme os parâmetros definidos no **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)** e constarão do processo administrativo para gerenciamento da contratação, art. 230 inciso I do RILC/CBTU.
- 90.** Aplicação das sanções administrativas previstas **Item 88** deste Termo de Referência, considerará as metas e os indicadores definidos no **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**.
- 91.** Os parâmetros para instauração de processo administrativo sancionador, bem como os percentuais das glosas aplicáveis estão definidas no **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**.

DO REAJUSTE¹⁴

- 92.** Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de 12 (doze) meses contado da data de apresentação da proposta final adjudicada.
- 93.** Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste conforme item **93.1**, aplicando-se o **Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI)** instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, acumulado no período ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, em conformidade com o art. 238, § 2º a § 4º, do RILC/CBTU.
 - 93.1.** O primeiro reajuste será contado da data da apresentação da proposta adjudicada e os reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.
 - 93.2.** O pedido de reajuste deverá ser apresentado até a prorrogação do contrato, sob pena de ocorrer preclusão do direito.
- 94.** As faturas correspondentes ao reajustamento deverão ser extraídas e processadas em separado da fatura do principal a fim de que o pagamento destas últimas não seja prejudicado, no caso de dúvidas sobre o reajuste.
- 95.** Para efeitos do cálculo do reajuste anual deverá se utilizar a variação do (ICTI), com base na fórmula estipulada pelo Art. 5º do Decreto nº 1.054, de 7 de fevereiro de 1994:

¹⁴ Art. 72, § 1º inciso XIII, RILC/CBTU. Critérios para reajustamento, repactuação e/ou revisão contratual

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 26 de 76
--------------------------------------	---	------------------------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

$$R = V x \frac{I - I_0}{I_0}, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;
 V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;
 I = Índice relativo à data do reajuste (interregno mínimo de 12 (doze) meses do **I₀**);
 I₀ = Índice relativo à data base do reajuste (Item **93.1** - data da apresentação da proposta adjudicada ou a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste).

- 96.** Caso, na data da formalização da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste previsto no contrato, conforme item **93**, ou não tenha sido possível à CBTU ou à CONTRATADA realizar os cálculos necessários para sua aplicação, deverá ser inserida cláusula específica no termo aditivo de prorrogação resguardando o direito à futura concessão do reajuste, a ser exercido tão logo estejam disponíveis os elementos necessários à sua apuração, sob pena de preclusão.
- 96.1.** Previamente à formalização da prorrogação contratual, o gestor deverá consultar formalmente a CONTRATADA acerca de seu interesse na aplicação do reajuste contratual ainda não solicitado. A CONTRATADA poderá renunciar expressamente, de forma total, ao direito ao reajuste referente ao período correspondente, especialmente quando tal medida contribuir para a demonstração da vantajosidade da prorrogação para a CBTU. Havendo renúncia expressa, fica dispensada a inclusão da cláusula de resguardo prevista no item **96** quanto ao período objeto da renúncia.
- 97.** Caso o índice estabelecido para o reajustamento venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa ser mais utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor, ou em sua ausência por acordo entre as partes de novo índice oficial.
- 97.1.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente.
- 98.** O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas e sem se limitar aos mesmos, como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.
- 99.** O reajuste será realizado através do Termo de Apostilamento, conforme art. 238-A do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CBTU/RILC.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO A – CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. Da Descrição Geral dos Serviços

- 1.1.** A solução MENTORH é uma solução integrada de gestão de pessoas, composta pelo Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (MENTORH) e pelo módulo eSocial (Mensageria-MENTORH), de propriedade exclusiva da empresa OSM Consultoria e Sistemas, devidamente registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI e atualmente utilizada pela CONTRATANTE.
- 1.2.** O objeto compreende a prestação de serviços de sustentação e serviços eventuais da solução MENTORH e seus subsistemas, visando assegurar sua continuidade operacional, disponibilidade, integridade, segurança, atualização e funcionamento regular, observados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) conforme, **ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**, os requisitos técnicos, legais e demais condições estabelecidas neste instrumento.
- 1.3.** Os serviços objeto da contratação classificam-se em Serviços de Sustentação e Serviços Eventuais, conforme **ANEXO C – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO** e definições a seguir:
- 1.3.1.** Serviços de Sustentação: compreendem os serviços destinados à manutenção da operacionalidade da solução MENTORH, incluindo suporte técnico, esclarecimento de dúvidas, correção de falhas, erros, defeitos, vulnerabilidades, indisponibilidades, problemas de desempenho e demais incidentes ou anomalias técnicas que comprometam o funcionamento da solução, observados os limites e condições previstos neste instrumento.
- 1.3.2.** Serviços Eventuais: compreendem serviços executados sob demanda da CONTRATANTE, mediante solicitação específica, avaliação técnica, estimativa prévia e autorização formal, abrangendo Serviços de Ajuste Pontual (SAP), conforme definições e condições estabelecidas neste instrumento.

2. Dos Prazos, Horários e Prestação dos Serviços

- 2.1.** O atendimento deverá ser prestado em língua portuguesa com a disponibilidade de todos os dias úteis no horário comercial.
- 2.2.** Considera-se horário comercial das 8 às 19 horas, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 28 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

2.3. As solicitações poderão ser requeridas em regime de 24hx7 (disponível vinte e quatro horas do dia, sete dias na semana), respeitando o atendimento da disponibilidade descrita no item anterior.

2.4. No caso de inoperância desse sistema, os serviços reconhecidos pela CONTRATANTE como urgentes poderão ser solicitados por outro meio como telefone, e-mail ou pessoalmente, devendo ser registrados pela CONTRATADA posteriormente no sistema para fins da fiscalização do contrato.

2.5. O serviço de sustentação, no caso de relato de incidentes ou problemas na solução, deverá ser prestado remotamente e somente quando esgotadas todas as alternativas de solução remota (não presencial) é que caberá o atendimento presencial.

2.6. A CONTRATADA deve comunicar, formalmente à CONTRATANTE, os meios de acionamento do serviço, como número de telefone, endereço de sítio na Internet, dados de acesso (usuário e senha), e-mail ou software de cadastramento de chamados.

3. Da Execução dos Serviços de Sustentação

3.1. O serviço será iniciado segundo os prazos descritos no título **DO(S) CRONOGRAMA(S)**.

3.2. No software provido pela CONTRATADA, os chamados de Sustentação serão categorizados, conforme critérios descritos neste anexo na forma da **Tabela 01**, tendo a CONTRATADA a obrigação de cumprir os prazos conforme a qualificação de cada chamado.

3.3. Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas úteis ou dias úteis, a partir do registro do chamado de sustentação, conforme prazos estabelecidos neste anexo na forma da **Tabela 01**.

3.4. No acordo de prazo de solução para demanda classificada como Planejada, devem ser considerados a urgência e o impacto, bem como a razoabilidade do tempo necessário para avaliar e solucionar a demanda, podendo ser observada, quando aplicável, a necessidade de priorização em detrimento do atendimento de outros chamados abertos (hipótese em que caberá solicitação de prorrogação de prazo pela CONTRATADA).

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

DEFINIÇÕES DE PRIORIDADE PARA O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO			
Severidade	Critério de Enquadramento	Prazo Máximo (TA)	
		1º Atendimento	2º Atendimento
PARA NATUREZA CORRETIVA			
Alta	Indisponibilidade (fora do ar) de toda ou parte da solução ou erros/falhas do software que impactam no negócio da Contratante, em que não é possível aguardar o atendimento em mais de 1 dia útil.	01 Hora Útil	08 Horas Úteis
Média	Erros/Falhas do software que impactam no negócio da Contratante em que não é possível aguardar o atendimento em mais de 2 dias úteis.	04 Horas Úteis	16 Horas Úteis
Baixa	Erros/Falhas do software que impactam no negócio da Contratante em que é possível aguardar o atendimento num prazo maior.	08 Horas Úteis	72 Horas Úteis
PARA NATUREZA SUPORTE TÉCNICO NEGOCIAL, MANUTENÇÃO LEGAL, PREVENTIVA E INFRAESTRUTURA			
Normal	Dúvidas de usuário sobre funcionalidades ou problemas em relatórios.	01 Dia Útil	05 Dias Úteis
Planejada	Problemas/Erros/Falhas que precisam de atendimento e que podem ter o prazo de solução acordado entre as partes.	01 Dia Útil	A Combinar

Tabela 01. Definições de prioridade para o serviço de sustentação.

- 3.5.** Fica estabelecido como Tempo de Atendimento (TA) o tempo decorrido entre a abertura do chamado e fechamento do atendimento técnico; portanto, o TA será o somatório das duas colunas.
- 3.6.** Para cada chamado, a CONTRATADA deverá atribuir um número de protocolo para registro, controle e acompanhamento, bem como manter registro do histórico de ações e atividades realizadas.
- 3.7.** O sistema de chamados deve ser capaz de registrar todas as pessoas que interagiram no processo, sejam representantes da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

- 3.8.** Salvo disposição específica em contrário, a CONTRATANTE será representada, em cada chamado, pelo empregado que o abrir, ficando responsável por ele naquilo que lhe couber.
- 3.9.** Caso o chamado seja aberto pela CONTRATADA, por solicitação do empregado da CONTRATANTE, este empregado será considerado como representante neste chamado.
- 3.10.** Mais de um empregado poderá ser considerado como representante no mesmo chamado, se a situação exigir, como em demandas iniciadas ou que envolvam interesse de um ou mais setores da CONTRATANTE.
- 3.11.** O representante será responsável por todo o acompanhamento do chamado, junto à CONTRATADA, especialmente quanto a:
- 3.11.1.** Ser claro e objetivo na solicitação, incluindo informações necessárias ao atendimento do chamado.
- 3.11.2.** Responder às solicitações do representante da CONTRATADA, desde que tal ação não contrarie a legislação, o contrato ou normativos internos.
- 3.11.3.** Analisar e decidir pelo aceite ou recusa de eventual pedido de prorrogação do chamado, de forma fundamentada.
- 3.11.4.** Analisar e decidir pelo aceite ou recusa de eventual reclassificação da severidade do chamado, de forma fundamentada.
- 3.11.5.** Testar e validar a solução providenciada pela CONTRATADA, decidindo por sua homologação ou não.
- 3.12.** Caso a solução da CONTRATADA, para determinado chamado, provoque interrupção temporária ou alteração do sistema, deverá ser precedida de autorização do gestor do contrato.
- 3.12.1.** A autorização deverá constar, preferencialmente, no bojo do próprio chamado, sendo possível anexar documento que a comprove (e-mail, mensagens etc.).
- 3.12.2.** Estão inclusas as alterações e interrupções independentemente do ambiente (produção, treinamento, homologação e outras que venham a surgir durante a execução do contrato).
- 3.12.3.** A participação do gestor do contrato no chamado, quando restrita exclusivamente à autorização de interrupção, alteração ou implantação da solução em qualquer ambiente, não o caracterizará como responsável pela abertura ou condução da demanda, não lhe sendo atribuídas as obrigações, responsabilidades ou validações inerentes ao solicitante originário do chamado.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

3.13. Em até 1 (uma) hora útil antes do vencimento do prazo do chamado, a CONTRATADA poderá solicitar, mediante justificativa técnica, por escrito e fundamentado, um novo prazo para a solução do chamado, sem prejuízo, desde que esteja dentro dos limites estabelecidos e/ou acordados.

3.13.1. A prorrogação do prazo poderá ser concedida no máximo 2 (duas) vezes para o mesmo chamado, desde que a justificativa apresentada seja considerada válida e razoável pela CONTRATANTE.

3.13.2. Caso a CONTRATANTE entenda que a solicitação não possui fundamento técnico adequado ou que visa apenas postergar o atendimento, poderá recusá-la, mantendo o prazo originalmente estabelecido.

3.13.3. As solicitações de prorrogação de prazo deverão ser formalizadas antes do vencimento do prazo originalmente estabelecido. Caso a solicitação seja apresentada após o vencimento, o chamado poderá ser considerado em descumprimento do prazo acordado, sujeitando-se às regras de aferição de nível de serviço, glosas e demais consequências contratuais aplicáveis, mediante avaliação fundamentada da CONTRATANTE.

3.14. Os prazos de atendimento dos chamados classificados dentro da Sustentação devem seguir rigorosamente os tempos de atendimento determinados na supramencionada **Tabela 01**.

3.14.1. Os prazos acima descritos poderão ser prorrogados, a critério da CONTRATANTE, por motivos de caso fortuito, sujeições imprevistas e/ou de força maior, desde que a CONTRATADA formalize o pedido por escrito e fundamentado.

3.14.2. O nível de severidade do chamado será informado pela CONTRATANTE no momento de sua abertura, podendo a CONTRATADA, mediante justificativa técnica formalmente registrada no sistema de chamados, solicitar ou realizar a reclassificação da severidade dentro do prazo previsto para o 1º Atendimento, observados os critérios estabelecidos na **Tabela 01**. Na hipótese de reclassificação, os prazos de atendimento e solução passarão a observar o novo nível de severidade atribuído, permanecendo como marco inicial de contagem a data e hora do registro original de abertura do chamado.

3.14.3. A reclassificação de severidade realizada pela CONTRATADA deverá ser justificada e comunicada à CONTRATANTE por meio do sistema de chamados e e-mail, garantindo o devido registro da justificativa e comunicação no chamado.

3.14.4. A CONTRATANTE poderá recusar a reclassificação de severidade realizada pela CONTRATADA caso a justificativa

TERMO DE REFERÊNCIA – TR	CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN	INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais		

apresentada não esteja aderente aos critérios estabelecidos na **Tabela 01**. A decisão de recusa deverá ser formalmente justificada e registrada no sistema de chamados, com ciência à CONTRATADA.

- 3.14.5.** Caso a reclassificação do nível de severidade seja realizada após o prazo previsto para o 1º Atendimento, ou seja efetuada sem a devida justificativa técnica registrada no sistema de chamados, a CONTRATANTE poderá recusar a reclassificação, permanecendo válidos os prazos originalmente aplicáveis ao chamado.
- 3.15.** O chamado será considerado atendido/concluído após a validação da CONTRATANTE, sendo considerado tacitamente homologado e atendido/concluído caso não haja manifestação da CONTRATANTE em até 4 (quatro) dias úteis.
- 3.15.1.** Os chamados devem ser solucionados de forma técnica, conforme planejado pela CONTRATADA.
- 3.15.2.** Se após a validação for confirmado que o problema persiste, o chamado será reaberto e o prazo será contado a partir da abertura original do chamado até o final do tempo de atendimento, descontado o tempo de validação/homologação pela CONTRATANTE, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.
- 3.15.3.** Em caso de não homologação e reabertura do chamado, caso a CONTRATADA solicite prorrogação de prazo, esse pedido deve ser feito em até 4 horas úteis após a reabertura do chamado, cabendo a CONTRATANTE acatar ou não o pedido, considerando a prorrogação máxima contida no item **3.13.1**.
- 3.15.4.** Em caso de problema não descrito no chamado inicial e identificado durante a validação, deverá ser aberto outro chamado para tratá-lo, desde que seja comprovado que o problema não foi gerado por efeito colateral do atual atendimento.
- 3.16.** Havendo necessidade de priorização de novos chamados, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a alteração da ordem de atendimento. Caberá à CONTRATADA avaliar tecnicamente os impactos decorrentes dessa priorização sobre os chamados já registrados ou em andamento, devendo comunicar formalmente à CONTRATANTE eventual comprometimento de prazos, níveis de serviço, capacidade operacional ou estabilidade operacional da solução, de modo a preservar a continuidade e o adequado funcionamento da solução.
- 3.17.** Para as demandas descritas nos subitens **11.3.10.16** e **11.3.10.17** do **ANEXO C – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**, deve ser adotada a severidade Planejada no registro do chamado, de modo que o prazo de atendimento seja definido de comum acordo entre as partes.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 33 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

3.18. Quando o prosseguimento do atendimento depender de informações ou manifestações da CONTRATANTE, o prazo de solução do chamado será automaticamente suspenso pela ferramenta de atendimento a partir do registro formal da solicitação no chamado. A contagem do prazo será retomada automaticamente após o registro da resposta, da disponibilização das informações requeridas ou da regularização da pendência pela CONTRATANTE.

3.19. A CONTRATADA deverá garantir que as correções, ajustes ou implementações decorrentes dos chamados de sustentação, quando disponibilizados em qualquer ambiente, não ocasionem a reincidência de falhas, erros, indisponibilidades ou problemas anteriormente reportados e já solucionados, devendo adotar procedimentos de validação, testes e controle de qualidade compatíveis com a criticidade da solução.

3.20. A CONTRATADA deve garantir que quaisquer novas versões, atualizações ou correções da solução fornecidas estejam livres de quaisquer programas/códigos que possam causar danos à confidencialidade e integridade dos dados.

3.21. Constatado que a contaminação dos equipamentos foi provocada por técnicos ou por software fornecido pela CONTRATADA, esta estará obrigada a realizar manutenção corretiva, observando os mesmos prazos estabelecidos. Além da correção, a CONTRATADA poderá responder a sanções previstas neste instrumento e legislação vigente em caso de danos à confidencialidade e integridade dos dados.

3.21.1. Quaisquer interrupções do sistema devem ser previamente comunicadas e autorizadas pelo gestor do contrato, que definirá, junto ao preposto da CONTRATADA, o melhor momento para realização do procedimento.

3.21.2. Estas interrupções incluem aquelas necessárias para ajustes técnicos ou manutenção.

3.21.3. É obrigatória a autorização do gestor do contrato, inclusive para interrupções de curta duração, ainda que fora do horário de expediente ordinário.

3.21.4. A comunicação e autorização podem ocorrer via e-mail ou por contato telefônico, desde que seja passível de registro.

4. Da Execução dos Serviços de Ajsute Pontual

4.1. Serviços Pontuais de Ajuste (SAP) são intervenções técnicas localizadas, executadas em *sprints* planejadas pela CONTRATADA e não dependem de análise de processos e requisitos com definição em artefatos

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

e não impactam de forma estrutural o produto, seguindo os padrões e Diretrizes do Produto MENTORH.

4.1.1. O SAP seguirá trâmite sumário especial, delineado no item 4.
Da Execução dos Serviços de Ajsute Pontual e seguintes.

4.2. O pagamento do SAP será feito mediante Pontos de Função, os quais poderão ser adotados de forma fracionada, conforme o rol de serviços da **Tabela 02** deste anexo.

ORDEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	PONTOS DE FUNÇÃO
1	Criação ou Alteração de chamada à serviços ou outro tipo de integração, sem que tenha havido mudanças em funcionalidades e banco de dados (somente para os itens que não sejam escopo de Manutenção Evolutiva).	5 PF / 2,5 pf (ALT) (por integração)
2	Inclusão, alteração ou exclusão de constraints e triggers em Banco de Dados, sem que tenha havido mudanças na funcionalidade (não sendo necessidades demandas do negócio e não tendo impacto na lógica de processamento).	2 PF (por componente, constraint ou trigger)
3	Inclusão, alteração ou exclusão de campos em tabelas, sem que tenha havido mudanças na funcionalidade (não sendo necessidades demandas do negócio e não tendo impacto na lógica de processamento); Contempla mudanças nas características do campo (tamanho, tipo, nomenclatura, escopo);	1 PF (por componente, tabela, classe ou campo)
4	Inclusão, alteração ou exclusão de regras em processos de funcionalidades existentes (não contemplando ações, funcionalidades e/ou processos novos que necessitam análise dos requisitos de negócio e atores envolvidos em múltiplas funcionalidades)	3 PF (por componente, função, método ou cenário)
5	Relatório: Criação de funcionalidade para contemplar consultas / relatórios em interface e/ou exportação de arquivo (pdf, xlsx, csv ou similares) que estarão disponíveis para os usuários através do produto. Relatórios que não tratam do uso das Ferramentas disponíveis no produto.	4 PF (por relatório ou versão)
6	Consultas em Banco de Dados: Extração única de dados diretamente pelo banco de dados para atendimento que não foram utilizadas as Ferramentas do produto.	1 PF (por requisição)
7	Páginas Estáticas: Contempla a inclusão, alteração ou exclusão de páginas estáticas na Solução, ou seja, que não possuem dados que atravessem a fronteira da Solução.	2 PF (por página, requisição)
8	Mensagens: Contempla a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário, desde que não acessem ALI ou AIE	0,5 PF (por mensagem)
9	Exclusão Múltipla: Permitir exclusões múltiplas em uma funcionalidade que antes só possibilitava a exclusão de um item.	0,5 PF (por elemento)
10	Parâmetros do Processamento: Contempla a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada	0,5 PF (por requisição)

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 35 de 76
--------------------------------------	---	------------------------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ORDEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	PONTOS DE FUNÇÃO
11	Instalação da solução em novos ambientes.	7 PF
12	Atualização de versão da solução nos ambientes de teste/homologação.	1 PF
13	Manipulação de dados no banco de dados da solução, seja por meio de importação de arquivos ou acesso direto	0,5 PF
14	Cópia e atualização entre bases de dados (Produção, Homologação, Testes, Treinamento, Desenvolvimento etc.) visando auxiliar as atividades de necessidade dos usuários.	0,5 PF
15	Manutenção em elementos estáticos de interface , tais como: Mudança em texto estático de e-mail enviado para o usuário em uma funcionalidade de cadastro; – Alteração de dados estáticos de relatório (título, microtexto, cabeçalho, rodapé);	0,5 PF
16	Relatórios SQL/Explorador de Dados Criação ou alteração de relatórios via scripts para necessidades imediatas, sem alteração de interface ou lógica do sistema. Entrega direta em formato de dados (pdf, xlsx, csv ou txt);	1,5 PF (por requisição)

Tabela 02. Atividades e seus respectivos pontos de função.

4.3. O SAP será demandado mediante o mesmo sistema de chamados usado para as rotinas de execução dos Serviços de Sustentação contido no item **3. Da Execução dos Serviços de Sustentação** deste anexo.

4.3.1. Serão aplicadas, no que couber e apenas de maneira subsidiária/complementar, as regras contidas no item **3. Da Execução dos Serviços de Sustentação**.

4.3.1.1. Aplicam-se, especialmente, as regras sobre prorrogação de prazos (item **3.13** e seus subitens), quanto ao responsável demandante pelo chamado (item **3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.11.1, 3.11.2, 3.11.3** e **3.11.5**) e o prazo de homologação por parte da CONTRATANTE (item **3.15**).

4.3.1.2. Não serão aplicáveis as regras de Nível Mínimo de Serviço (ou de índices) relativos aos Serviços de Sustentação.

4.3.1.3. Contagem de Pontos de Função será considerada unicamente sob o aspecto financeiro, para precificação da demanda.

4.3.1.4. O SAP não deve ser considerado Serviço de Sustentação, ainda que utilize o mesmo sistema de chamados deste tipo de serviço.

4.4. As demandas de SAP serão classificadas como Planejada, possuindo prazo pré-determinado apenas para o 1º atendimento, conforme a Tabela 01 deste anexo.

4.5. Ressalta-se que o prazo de conclusão de demandas da natureza Planejada deve ser acordado entre as partes, conforme o caso.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR	CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN	INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais		

- 4.5.1.** Deve ser considerada a urgência e impacto na avaliação do prazo de conclusão, bem como a razoabilidade do tempo necessário para avaliar e solucionar a demanda.
- 4.5.2.** A CONTRATADA pode solicitar um prazo preliminar para avaliar a demanda e possíveis impactos no sistema, que não contará como prazo para solução, que será definido em momento posterior.
- 4.6.** A CONTRATADA analisará a demanda de SAP para verificação de sua natureza, bem como a avaliação de integridade do *Design System*, Diretrizes e Identidade do Produto, podendo rejeitar:
- 4.6.1.** Caso seja constatada incompatibilidade com os critérios de integridade do produto em sua identidade, arquitetura, estrutura, manutenibilidade e/ou segurança;
- 4.6.2.** Caso a CONTRATADA identifique que a solução da demanda, embora tecnicamente viável, exija elevado grau de complexidade, análises aprofundadas, alterações significativas no sistema, mitigação de riscos operacionais, possibilidade de impactos em ambiente produtivo ou outras atividades incompatíveis com a natureza de serviços eventuais, a demanda poderá ser rejeitada mediante justificativa técnica formal.
- 4.7.** Por se tratar de demanda que causa custo à CONTRATANTE e por provocar, possivelmente, alterações no sistema ou no banco de dados, o atendimento de SAP deve ser autorizado pelo Gestor do Contrato, que:
- 4.7.1.** Deve observar regras do item **3.13** da **Da Execução dos Serviços de Sustentação** e seguintes deste anexo, no que se refere à autorização do Gestor do Contrato.
- 4.7.2.** Caso a CONTRATADA identifique que a demanda possui características de serviço relacionado ao ambiente SAP, deverá verificar se sua abertura foi realizada pelo Gestor do Contrato ou, alternativamente, solicitar autorização formal deste no âmbito do próprio chamado para continuidade das análises necessárias. Havendo necessidade, a demanda deverá ser reclassificada para a categoria de serviço Planejado.
- 4.7.3.** A autorização do Gestor é aplicada para determinado escopo documentado no chamado e, caso seja alterado dentro do mesmo chamado, deverá haver nova autorização.
- 4.8.** Após a análise da demanda, a CONTRATADA fará uma proposta sumária de solução, no bojo do próprio chamado, apontando a alteração que será providenciada e os Pontos de Função necessários, bem como atribuindo prazo necessário para efetivar a solução.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 37 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

- 4.8.1.** O Gestor do Contrato decidirá sobre a autorização ou não da solução, devendo tal autorização ocorrer através da respectiva Ordem de Serviço a ser anexado ao chamado.
- 4.8.2.** Caso a demanda possua maior urgência, a CONTRATADA deve avaliar a possibilidade de priorização da solução, podendo solicitar a prorrogação de prazos em outras demandas abertas junto à CONTRATANTE, se necessário.
- 4.8.3.** O acompanhamento do chamado e a homologação da solução é de responsabilidade do demandante da CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO B - PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇO

LOCAIS E FORMAS DE ENTREGA						
Item	Tipo	Descrição do Item	Unidade de Medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	Serviço	Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	Mensal	12	R\$	R\$
2	Serviço	Prestação de Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviços de Ajuste Pontual)	Ponto de Função	250	R\$	R\$
Valor total						R\$

Valor total da proposta R\$ _____ (_____)
em algarismos e por extenso.

Nome Completo, Cargo e Identidade do Representante da Empresa

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO B - PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇO (ORIENTAÇÕES E ANEXOS)

ANEXO A DA PROPOSTA: FORMAÇÃO DE PREÇO E VALIDADE

1. O fornecedor deverá incluir no preço total, detalhado na tabela de formação de preços, todos os insumos que compõem o objeto, inclusive as despesas com impostos, taxas, frete, seguros, garantia estendida e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução dos serviços;
2. O fornecedor deverá especificar o Prazo de validade da proposta: O prazo mínimo aceito pela CBTU é de 60 dias;

ANEXO B DA PROPOSTA: CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

3. Prazo e Cronograma:

- 3.1. O fornecedor deverá detalhar as entregas com a descrição das fases previstas na sua metodologia de implantação;
- 3.2. O fornecedor deverá apresentar o seu cronograma de implantação observando as condições do TR;

4. Declarações:

- 4.1. O fornecedor deverá declarar este em pleno conhecimento das condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como que está de acordo com elas.
- 4.2. O fornecedor deverá declarar que os serviços a serem executados estarão em conformidade ao estabelecido no Termo de Referência;

ANEXO C DA PROPOSTA: CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

5. O fornecedor deverá incluir Catálogos ou prospectos de todo o material, licenciamento e serviço com descrição detalhada de cada item ofertado.

ANEXO D DA PROPOSTA: DECLARAÇÃO

6. O fornecedor deverá emitir declaração que, para os devidos fins, o fornecedor não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal.

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 40 de 76
--------------------------------------	---	------------------------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO C – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5. Requisitos de Manutenção

- 5.1.** Integra o escopo da contratação a prestação dos serviços de sustentação da solução MENTORH, compreendendo suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais, conforme definições, limites e condições estabelecidas neste instrumento.

6. Requisitos Temporais

- 6.1.** Os serviços objeto da contratação deverão estar plenamente aptos à prestação a partir do início da vigência contratual, observadas as atividades necessárias de transição operacional, transferência de conhecimento e continuidade dos serviços, sem prejuízo à disponibilidade e ao funcionamento da solução MENTORH.
- 6.2.** Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias e horas úteis.
- 6.3.** Devem ser observadas as regras específicas de contagem, inclusive sua suspensão ou interrupção, de acordo com o serviço a ser executado, principalmente quanto aos serviços de sustentação e de melhoria evolutiva.
- 6.4.** Considerando que se trata de prestação de serviços de sustentação e serviços eventuais, os atendimentos deverão estar em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos e descritos em tópico próprio.

7. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 7.1.** Do backup do software e banco de dados:
- 7.1.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar e configurar solução automatizada de backup da solução MENTORH e de seus bancos de dados, permitindo a definição de políticas de execução e retenção pela CONTRATANTE, incluindo rotinas diárias, semanais e mensais, observadas as responsabilidades compartilhadas entre as partes quanto à infraestrutura, armazenamento, guarda e gestão dos dados garantindo a integridade e a possibilidade de restauração integral da solução a qualquer tempo.
- 7.1.2.** Na ausência de definição específica das políticas de execução e retenção por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá aplicar, de forma suplementar, rotinas automatizadas que garantam, no mínimo, a guarda diária

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

(retenção de 7 dias), semanal (retenção de 1 mês) e mensal (retenção de 1 ano), devendo todos os arquivos serem compactados, criptografados e armazenados conforme os seguintes critérios de organização:

- 7.1.2.1.** Ciclo Diário: organização em diretórios/pastas identificados pelo dia da semana, com sobrescrita automática após o sétimo dia;
- 7.1.2.2.** Ciclo Semanal: organização em diretórios/pastas identificados pelo número da semana do mês com sobrescrita automática após o fechamento do ciclo mensal;
- 7.1.2.3.** Ciclo Mensal: organização em diretórios/pastas identificados pelo mês e ano de referência, com sobrescrita automática somente após o fechamento do ciclo anual.

7.1.3. A responsabilidade da CONTRATADA sobre cada rotina de backup encerra-se com a confirmação técnica da transferência bem-sucedida para o local de armazenamento provido pela CONTRATANTE, mediante logs de auditoria.

7.1.4. A CONTRATANTE ficará responsável pela viabilização e manutenção do local onde os dados finais derivados do processo de backup serão armazenados, isentando a CONTRATADA de responsabilidade sobre a salvaguarda destes dados, após a transferência deles para o local em questão.

7.1.5. O backup deve conter, além de todos os dados armazenados no banco da solução (dumps da base), todos os arquivos e parâmetros de configuração necessários à recuperação do ambiente, bem como dos softwares de apoio nele instalados.

7.1.6. Em observância à LGPD, a CONTRATADA deverá, sempre que demandada pela CONTRATANTE, aplicar técnicas de anonimização ou mascaramento de dados sensíveis e pessoais sempre que houver necessidade de utilização de bases de produção em ambientes de homologação ou treinamento.

7.1.7. A CONTRATADA deverá proceder, a cada 6 (seis) meses, conforme acordado com a CONTRATANTE, procedimento de restauração a fim de validar o correto funcionamento das rotinas de backup.

7.1.8. Ao final do procedimento, a CONTRATADA deverá emitir um relatório que ateste o resultado da validação do processo de restauração do backup e enviar tal relatório para o gestor do contrato.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

7.1.9. A CONTRATANTE, mediante o gestor do contrato, poderá requisitar alterações da configuração da solução automática de backup.

7.1.10. A requisição poderá ser feita mediante o sistema de chamado, fornecido pela própria CONTRATADA, ou por e-mail funcional do gestor do contrato.

7.1.11. Na hipótese de requisição via e-mail, geralmente por necessidade de envio de documentação anexa, a CONTRATADA deve abrir um chamado no seu sistema para o registro da requisição, permitindo o acompanhamento da solução, fazendo as devidas referências, quando necessário.

8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

8.1. Do ponto de vista tecnológico, verifica-se alguns requisitos relevantes:

8.1.1. A CONTRATANTE deverá prover infraestrutura de TI atendendo a requisitos técnicos mínimos informados pela CONTRATADA. Os requisitos técnicos deverão ser acordados entre a CONTRATADA e CONTRATANTE após a assinatura do contrato. Caso a CONTRATANTE não possua algum requisito solicitado pela CONTRATADA, esta deverá provê-lo.

8.1.2. A CONTRATADA deve proporcionar a segurança da sua própria solução, como senhas de acesso à solução com captcha, senhas criptografadas, banco de dados criptografado, bem como fazer a correção de falhas de segurança no uso da aplicação. Em contrapartida, cabe à CONTRATANTE assegurar que o ambiente provido de infraestrutura seja seguro para operacionalização da solução.

8.1.3. O banco de dados da solução deve ser provido pela CONTRATADA, bem como demais softwares que integrem o seu funcionamento.

9. Das necessidades tecnológicas

9.1. Do ponto de vista das necessidades tecnológicas, verifica-se alguns requisitos relevantes:

9.1.1. Por padronização, o Sistema Operacional (SO) deverá ser provido, instalado, mantido e atualizado pela CONTRATANTE da solução, devendo a CONTRATADA ser consultada para verificar a compatibilidade com a solução.

9.1.2. Em caso de erros ou bugs decorrentes do SO, a CONTRATANTE da solução será responsável pela adoção das

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

medidas cabíveis para correção e entrará em contato com a CONTRATADA para mantê-la informada.

9.1.3. Em caso de alteração do SO por iniciativa ou necessidade da CONTRATANTE, havendo incompatibilidade com a solução, caberá à CONTRATANTE arcar com todos os eventuais custos de alteração do SO.

9.1.4. Caso a motivação da alteração do SO seja por parte da CONTRATADA, todos os eventuais custos relacionados a esta alteração ficarão sob responsabilidade deste, bem como a manutenção e atualização do SO.

9.1.5. O acesso a ser provido pela CONTRATANTE a equipe da CONTRATADA é pessoal e intransferível e requer assinatura de Termos Individuais de Confidencialidade e Responsabilidade, bem como a utilização de mecanismo de Múltiplo Fator de Autenticação – MFA.

10. Requisitos de Implantação

10.1. A solução MentoRH atualmente encontra-se em produção no ambiente da CONTRATANTE; em se consolidando a continuidade da sustentação na nova contratação, não deverá haver mudanças nos ambientes já disponíveis, visando a plena continuidade dos serviços atualmente prestados por meio do sistema.

10.2. *Releases* e Versões (Upgrade):

10.2.1. *Releases* – Versões que não agregam valor, destinadas normalmente a pequenas e eventuais correções ou melhorias em funções já existentes.

10.2.2. *Upgrade* – Versões evolutivas que normalmente agregam valor, tais como: Ferramentas novas, novos Bancos de Dados e/ou novas funções.

10.3. As atualizações de *release* serão repassadas a CONTRATANTE sem nenhum ônus adicional, contanto que esta esteja com contrato de manutenção vigente e em dia com suas obrigações para com a CONTRATADA.

10.4. As evoluções, “*upgrade*”, poderão ser comercializadas em condições especiais, que deverão ser objeto de proposta à parte.

10.5. A CONTRATADA deve garantir que, ao implantar novas releases/upgrades da solução em produção, não haja reincidência de problemas reportados e corrigidos em momentos passados.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

10.6. A CONTRATADA deve garantir que o núcleo principal da solução esteja atualizado e compatível com a versão utilizada nos demais clientes.

11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

11.1. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências, informando, no mínimo, meio eletrônico e via telefônica, com dados de dias e horários disponíveis.

11.2. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

11.3. Dos serviços de sustentação

11.3.1. A prestação dos serviços de sustentação deverá ser registrada por meio de um software de chamados/demandas, a ser fornecido pela CONTRATADA, em quantidade ilimitada.

11.3.2. O registro de chamados/demandas adotará os seguintes procedimentos: Identificação, Descrição, Categorização, Priorização, Diagnóstico inicial, Resolução e Recuperação:

11.3.2.1. Registro do Chamado (Identificação, Descrição, Categorização, Priorização): cadastro da solicitação com o preenchimento das informações requeridas pelo software de chamado, incluindo a descrição com o passo a passo para se chegar ao erro, com anexo de telas, mensagens apresentadas, identificação da categoria do chamado, definição da prioridade de atendimento e escalonamento, conforme a Tabela Definições de Prioridade.

11.3.2.2. Diagnóstico Inicial: identificar a causa raiz do problema/falha/erro.

11.3.2.3. Resolução e Recuperação: realizar o restabelecimento da solução e/ou corrigir as falhas de funcionamento de forma definitiva.

11.3.3. A ferramenta deverá encaminhar uma comunicação (via e-mail, por exemplo) quando: do registro de abertura do chamado, do início do atendimento, durante o atendimento (quando necessária alguma comunicação), quando do vencimento do prazo previsto de atendimento, da liberação para homologação e do encerramento.

11.3.4. Caso seja verificado que o chamado aberto pela CONTRATANTE não se caracteriza um serviço de sustentação, a CONTRATADA deverá primeiramente comunicar ao usuário da

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 45 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

solicitação, explicando o motivo pelo qual tal chamado não está contemplando nesse tipo de prestação de serviço.

11.3.5. Em se confirmando, com a anuência da CONTRATANTE, de que não se trata de um serviço de sustentação, o chamado será cancelado e, portanto, os prazos relacionados ao atendimento serão desconsiderados. Nesse caso, a demanda deverá seguir o procedimento de atendimento descrito no tópico de serviço adequado.

11.3.6. A CONTRATADA deverá garantir a sustentação da solução fornecida durante todo o período contratual com o objetivo de evitar que a aplicação fique obsoleta, bem como garantir a continuidade no funcionamento já fornecido atualmente.

11.3.7. O modelo adotado de contratação estabelece que a prestação dos serviços de sustentação (classificados como suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais), quando executados, sejam contemplados integralmente no valor mensal a ser pago para os serviços de sustentação da solução, não acarretando ônus adicional à CONTRATANTE.

11.3.8. O valor a ser pago deve ser vinculado ao grau de cumprimento do Nível Mínimo de Serviço (NMS). Para isso, serão adotados pela CONTRATANTE procedimentos de fiscalização, indicadores e instrumentos de medição. No caso de descumprimento do NMS, deflatores deverão ser aplicados.

11.3.9. Os serviços de sustentação se caracterizam com os seguintes tipos de atendimento:

11.3.9.1. Suporte Técnico Negocial: Trata-se de atividades referentes à disponibilização e manutenção atualizada de toda a documentação pertinentes à solução e esclarecimentos de dúvidas que afetem a configuração ou operação da solução.

11.3.9.2. Suporte Técnico de Infraestrutura Tecnológica: Trata-se de atividades que têm por fim solucionar problemas técnicos relacionados à Infraestrutura de TI que suporta a solução de forma proativa e reativa, bem como garantir a segurança de TI dos dados manipulados pela solução, a disponibilidade da solução, a performance adequada e a adesão aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

11.3.9.3. Manutenção Corretiva: Compreende a análise e correção de falhas ou defeitos identificados na solução do

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

software em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem erros, problemas de desempenho ou falhas de funcionamento do sistema.

11.3.9.4. Manutenção Preventiva: A finalidade desse tipo de manutenção é promover ações de correção e melhorias na solução, de forma preventiva, quando se descobrir que algum aspecto na solução pode gerar falhas ou problemas no futuro. Exemplos: melhoria de desempenho, de confiabilidade e de manutenção do sistema.

11.3.9.5. Manutenção Legal: Compreende a realização de adequações em funcionalidades, rotinas, parametrizações e layouts abrangidos pela solução MENTORH, decorrentes de alterações na legislação, regulamentações, normas ou entendimentos emitidos por órgãos governamentais, reguladores e de controle, bem como de mudanças na interpretação desses normativos, observadas as seguintes condições:

11.3.9.5.1. Caso a demanda apresentada pela CONTRATANTE esteja contemplada no escopo de manutenção da solução MENTORH, sua implementação será classificada como Manutenção Legal, sem custos adicionais, por estar abrangida pelo valor mensal dos serviços de sustentação. Caberá à CONTRATADA propor e implementar a solução técnica necessária ao atendimento das alterações legais e normativas aplicáveis, observados os requisitos funcionais, operacionais e de conformidade definidos pela CONTRATANTE.

11.3.9.5.2. Caso a solução técnica apresentada pela CONTRATADA atenda integralmente às exigências legais e normativas aplicáveis, mas não seja homologada pela CONTRATANTE em razão de requisitos internos específicos, regras de negócio próprias ou necessidade de customizações adicionais não contempladas originalmente, as adequações complementares decorrentes serão classificadas como Manutenção Evolutiva, sujeitando-se às condições de execução, mensuração e remuneração previstas contratualmente.

11.3.9.5.3. As demandas de alteração na solução decorrentes de normas, regulamentos, procedimentos, políticas internas ou demais atos administrativos da

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

CONTRATANTE serão classificadas como Manutenção Evolutiva, observando-se as condições de execução, priorização, mensuração e remuneração previstas contratualmente.

11.3.10. Os serviços de sustentação possuem como escopo ao menos as seguintes atividades:

- 11.3.10.1.** Solução de problemas relativos à indisponibilidade do sistema.
- 11.3.10.2.** Quando da solução de problemas técnicos que acarretaram a indisponibilidade da solução, a CONTRATADA atuará no restabelecimento da disponibilidade, investigará a causa, aplicará a correção e reportará à CONTRATANTE quais procedimentos foram ou serão adotados (com uma previsão) para que não haja reincidência do mesmo tipo de ocorrência.
- 11.3.10.3.** Atendimento para correção de problemas, falhas, erros, defeitos ou vícios, envolvendo atividades de definição, programação ou análise, identificados no funcionamento da solução.
- 11.3.10.4.** Identificação de falhas e vulnerabilidades no servidor de aplicação, aplicando as devidas correções, bem como a melhoria do desempenho.
- 11.3.10.5.** Aplicação de patches de correção na solução.
- 11.3.10.6.** Aplicação de scripts de correção no banco de dados da solução ou para melhoria do desempenho da aplicação e segurança do banco de dados.
- 11.3.10.7.** Realização de atividades de testes no ambiente de homologação para verificar se a solução está funcionando corretamente.
- 11.3.10.8.** Atendimento para sanar dúvidas relacionadas a funcionalidades, rotinas, instalação, configuração, uso da solução, incluindo o banco de dados.
- 11.3.10.9.** Suporte na definição da arquitetura do ambiente para a solução.
- 11.3.10.10.** Suporte e orientação na definição de dimensionamento do ambiente servidor.
- 11.3.10.11.** Suporte, validação ou execução da instalação e configuração totais ou parciais do ambiente da solução.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

11.3.10.12. Orientação quanto à adequada parametrização da solução.

11.3.10.13. Atendimento a eventual problema de instalação ou configuração de softwares básicos e de infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores de banco de dados, servidores de aplicação, dentre outros) necessários ao funcionamento da solução e que possam, porventura, entrar em conflito durante o processo de instalação e no decorrer da execução do contrato.

11.3.10.14. Quando alguma vulnerabilidade for detectada na solução, cabe a CONTRATADA corrigir ou aplicar mecanismos de segurança sem custos a CONTRATANTE.

11.3.10.15. Disponibilização e manutenção atualizada de toda a documentação pertinentes à solução.

11.3.10.16. Suporte para concessão de acesso e permissões ao sistema, inclusive banco de dados.

11.3.10.17. Participação em reuniões com a equipe da CONTRATANTE, visando debater possibilidades de alterações e/ou adequações de melhoria em algum processo automatizado na solução.

11.3.11. Os seguintes serviços estarão fora do escopo da sustentação:

11.3.11.1. Solicitação de novas funcionalidades para a solução, seja via ícones, "botões", novas telas etc.

11.3.11.2. Alterações de regras de negócio, exceto as alterações categorizadas como manutenção legal.

11.3.11.3. Criação de novos mecanismos de integração entre sistemas, independentemente do formato ou tecnologia utilizada.

11.3.11.4. Consultoria em análise de regras de negócio para a CONTRATANTE, antes ou após a correção de inconsistências na solução.

11.3.11.4.1. O serviço de consultoria deve ser entendido como uma atuação técnica e especializada da CONTRATADA, tipicamente ações voltadas a: compreender, levantar ou analisar regras de negócio vigentes; ajudar a CONTRATANTE a interpretar ou decidir sobre regras de negócio; participar ativamente

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

no processo decisório de como as regras devem funcionar.

11.3.11.4.2. Não se caracteriza como serviço de consultoria quando a CONTRATANTE identifica, avalia e valida as regras de negócio, requerendo à CONTRATADA apenas as devidas correções.

11.3.11.4.3. Faz parte do escopo do serviço de sustentação solicitações para sanar eventuais dúvidas, ocasionadas pelo fato de a CONTRATANTE não ter acesso à documentação das regras de negócio vigentes na aplicação, situação em que necessitará de suporte da CONTRATADA, não se caracterizando como consultoria.

11.3.11.5. Análises de resultados de operacionalização de processos de negócio e softwares externos ao da CONTRATANTE, pois cabe a esta a definição dos requisitos a serem atendidos.

11.3.11.6. Parâmetros da solução devem ser configurados pelo usuário e, nesse sentido, os chamados para configuração da solução em produção não faz parte do escopo de serviço de sustentação, exceto quando eventualmente a CONTRATANTE não tiver acesso à documentação dos parâmetros vigentes, situação em que necessitará de suporte da CONTRATADA para eventuais dúvidas.

11.3.11.7. No momento do recebimento do chamado, a CONTRATADA fará a análise e classificará os itens acima como serviço de manutenção evolutiva e/ou serviço de ajuste pontual.

11.4. Dos serviços eventuais

11.4.1. Ajustes Pontuais

11.4.1.1. Os Ajustes Pontuais consistem em um conjunto de aprimoramentos, ajustes ou adaptações funcionais de baixa complexidade, destinados a atender demandas internas da CONTRATANTE. Envolvem alterações pontuais em regras de negócio, cálculos, telas, relatórios, campos, fluxos e parametrizações, sem caracterizar correção de defeitos (sustentação), modificação da arquitetura da solução, desenvolvimento de novos módulos ou evoluções de grande porte.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

11.4.1.2. Tais intervenções são de natureza técnica localizada e serão executadas em *sprints* planejadas a partir da emissão de Ordem de Serviço para Ajustes Pontuais, não exigindo análise detalhada de processos ou elaboração de artefatos formais de requisitos. Os ajustes deverão seguir rigorosamente os padrões e Diretrizes do Produto MentoRH.

11.4.1.3. Para fins de faturamento, a medição dos serviços realizados será efetuada mensalmente e cobrada de forma separada, conforme os valores previstos no Catálogo de Serviços Pontuais. Serão considerados como evidências os relatórios de chamados homologados, contendo os valores e quantitativos de cada item, apurados de acordo com o referido Catálogo.

11.4.1.4. Solicitações que impliquem modificação de comportamento do sistema ou impacto em outros módulos serão enquadradas como Manutenção Evolutiva, a qual não fará parte do escopo desta contratação.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

1. Os chamados abertos durante a vigência contratual e que, por sua natureza, complexidade ou dependência operacional, não tenham sido concluídos até a data de encerramento do contrato deverão permanecer sob responsabilidade da CONTRATADA até sua efetiva conclusão, observados os níveis mínimos de serviço, prazos, condições e demais obrigações estabelecidas neste instrumento, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, desde que relacionados a demandas regularmente registradas durante a vigência contratual.
2. Os chamados de que trata o item anterior deverão integrar o último período de medição contratual, permanecendo sujeitos aos procedimentos de acompanhamento, aferição de níveis de serviço, fiscalização, aplicação de ajustes redutores, glosas e demais critérios de avaliação previstos neste instrumento até sua efetiva conclusão e aceite pela CONTRATANTE.
3. Dos Serviços de Sustentação da Solução MENTORH: como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)
 - 3.1. Indicador de Demandas Atendidas no Prazo (IDAP)
 - 3.1.1. O indicador IDAP tem como finalidade medir o índice de demandas de sustentação atendidas dentro do prazo máximo aplicado ao chamado, de acordo com sua severidade.
 - 3.1.2. O cálculo do IDAP considera o mês em referência da aferição, medindo a quantidade de demandas concluídas/atendidas dentro do prazo dividida pela quantidade de demandas registradas com previsão de atendimento no mês de referência.
 - 3.1.3. IDAP será representado como um percentual que varia de 0% a 100% – quanto maior alto o IDAP, melhor o desempenho da CONTRATADA.
 - 3.2. Meta e Nível Mínimo de Serviço
 - 3.2.1. Apesar da idealização de buscar que o IDAP atinja 100%, a meta é que ele esteja sempre igual ou acima de 90%, considerando por período de mensuração.
 - 3.2.2. A meta supracitada faz parte do Nível Mínimo de Serviço e, assim, caso não seja atingida em determinado período de mensuração, poderá resultar na aplicação de ajustes, conforme o item **3.4 Penalidades e Glosa**.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

3.3. Mensuração

- 3.3.1.** Os serviços prestados serão mensurados por mês, entre o primeiro e último dia de cada mês, considerando o período de vigência do contrato.
- 3.3.2.** Ao término do mês, será gerado um relatório de atendimento dos chamados com prazo de entrega previsto para o mês, o qual deverá ser encaminhado pela CONTRATADA para a fiscalização do contrato.
- 3.3.3.** De posse desse relatório, será avaliado quantos chamados foram concluídos/atendidos dentro do prazo.
- 3.3.4.** Na ausência de homologação por parte do demandante do chamado, se estabelece um prazo de homologação automática de 4 (quatro) dias úteis, conforme item **3.15** do **ANEXO A – CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**.
- 3.3.5.** O relatório deverá ser produzido na forma de uma tabela, contendo informações sintéticas de cada chamado do mês de referência.
- 3.3.6.** O relatório deve discriminar, no mínimo, totais de chamados do mês de referência (gerados, fechados, abertos) e informações relevantes de cada chamado (número de protocolo, solicitante, data de abertura e fechamento, status de atendimento, se foi atendido dentro do prazo, resumo/tema, alterações das prioridades dos serviços).
- 3.3.7.** O relatório também deve registrar o cálculo do IDAP para o mês de referência.
- 3.3.8.** Caso conste no relatório chamados não concluídos, deve verificar se o prazo máximo para solução já foi ultrapassado.
- 3.3.9.** Chamados em atraso serão consideradas no cálculo do IDAP, sendo contabilizadas como não atendidas no prazo.
- 3.3.10.** Chamados em andamento que estejam dentro do prazo, não devem ser consideradas no IDAP, sendo contabilizadas no mês seguinte.

3.4. Penalidades e Glosa

- 3.4.1.** Calculado o IDAP, conforme item **3.3 Mensuração** e seguintes, e verificado o descumprimento do Nível Mínimo de Serviço, será aplicado glosa sobre o valor mensal do Serviço de Sustentação como um ajuste redutor na proporção do item **3.4.2**:
- 3.4.2.** Relação IDAP e Glosa

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 53 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

IDAP	Glosa
100% a 90%	0%
89,99% a 80%	5%
79,99% a 70%	10%
Abaixo de 70%	15%

- 3.4.3.
Ressalta-se que a glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho, uma vez que o prejuízo causado pela intempestividade ou ineficácia da CONTRATADA precisa ser compensado pela indisponibilidade da solução em parte ou no total.
- 3.4.4.
A CONTRATADA estará sujeita à análise de possível sanção administrativa, garantido o contraditório e a ampla defesa, na ocorrência de período com IDAP abaixo de 70%.
- 3.4.5.
A aplicação de glosa como ajuste redutor no pagamento não exclui a aplicação de demais sanções previstas no Instrumento Contratual e neste Termo de Referência.

4. Dos Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviço Pontual).

4.1. Indicador de Dias de Atraso na Entrega da Demanda (DAED)

- 4.1.1.
O indicador Dias de Atraso na Entrega da Demanda (DAED) tem como finalidade medir se a demanda foi atendida no prazo acordado entre as partes.
- 4.1.2.
O DAED possui métrica baseada no número de dias de atraso na entrega de determinada demanda.

4.2. Meta e Nível Mínimo de Serviço

- 4.2.1.
A meta deve ser que nenhuma demanda esteja em atraso, ou seja, o DAED deve possuir valor zero.
- 4.2.2.
Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as Ordens de Serviço formalmente encerradas.

4.3. Mensuração

- 4.3.1.
A mensuração se dará por demanda, a cada Ordem de Serviço.
- 4.3.2.
Após avaliação e aceite definitivo por parte da CONTRATANTE, da entrega parcial ou total de uma Ordem de

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

Serviço, será verificada a conformidade dos níveis mínimos de serviço, avaliando a aplicação ou não de ajuste redutor (glosa) de acordo com os indicadores e metas estabelecidos.

4.4. Penalidades e Glosa

- 4.4.1.** Pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço será aplicada glosa sobre o valor a ser pago da Ordem de Serviço, procedendo-se com a glosa de 1% ao dia, demonstrado na tabela abaixo os percentuais previstos:

DAED (em dias)	Glosa
0	0%
1	1%
2	2%
3	3%
4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%
10	10%
11	11%
12	12%
13	13%
14	14%
15	15%

- 4.4.2.** Ressalta-se que a glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho, uma vez que o prejuízo causado pela intempestividade ou ineficácia da CONTRATADA precisa ser compensado pela indisponibilidade da Solução em parte ou no total.

- 4.4.3.** A CONTRATADA estará sujeita à análise de possível sanção administrativa, garantido o contraditório e a ampla defesa, na ocorrência de DAED acima de 15 dias.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

- 4.4.4.** A aplicação de glosa como ajuste redutor no pagamento não exclui a aplicação de demais sanções previstas neste instrumento.
- 4.4.5.** Tempos superiores aos prazos máximos estabelecidos somente serão admitidos quando fatos supervenientes tiverem efetivamente interferido no atendimento da demanda. A ocorrência desses fatores deverá ser relatada pela CONTRATADA à CONTRATANTE por meio de relatório, que será avaliado e decidido pela CONTRATANTE a aceitação do pleito, passando a constar expressamente nos relatórios de execução dos serviços.
- 4.4.6.** Qualquer ausência de informação, por parte da CONTRATANTE, necessária à execução das fases estabelecidas na Ordem de Serviço ensejará a suspensão do serviço da OS, suspendendo também a contagem do prazo da solução quando da análise do nível mínimo de serviço.
- 4.4.7.** A CONTRATADA estará isenta de ajuste redutor se o atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos for motivado pela falta de informações, mudanças de escopo, alterações ou recursos que deveriam ser fornecidos pela CONTRATANTE, desde que devidamente relatados e apontados formalmente nos relatórios de execução dos serviços.
- 4.4.8.** As evidências podem ser e-mails, cartas, ofícios, atas de reuniões, instrumentos utilizados para requerer informações ou recursos, sejam tecnológicos ou administrativos encaminhados pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO E – MODELO PLANEJAMENTO EXECUTIVO - CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO

CRONOGRAMA FINANCEIRO																		
ID Item	PI	PI - Descrição	ND	ND - Descrição	Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Totalizador

Quadro Resumo						
ID Item	PI	PI - Descrição	ND	ND - Descrição	2026	2027

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ANEXO F – MÓDULOS DO MENTORH

#	Módulos MENTORH	Funcionalidades MENTORH CBTU
1	Dados Funcionais	♦ DADOS FUNCIONAIS
2	Dados Funcionais	PESSOAS
3	Dados Funcionais	Cadastro
4	Dados Funcionais	Cadastro (tela Antiga)
5	Dados Funcionais	Imagens
6	Dados Funcionais	Certidão - Cartório
7	Dados Funcionais	DECLARAÇÃO - CONTROLE ENTREGA
8	Dados Funcionais	Cadastro
9	Dados Funcionais	Geração
10	Dados Funcionais	Declarações por Ocorrência
11	Dados Funcionais	Declarações Não Entregues
12	Dados Funcionais	SERVIDORES
13	Dados Funcionais	Cadastro
14	Dados Funcionais	Imagens
15	Dados Funcionais	Pesquisa Pensão Especial
16	Dados Funcionais	Cadastro Expresso
17	Dados Funcionais	Certidão - Cartório
18	Dados Funcionais	Ficha de Identificação
19	Dados Funcionais	Empréstimo de Pastas
20	Dados Funcionais	CONVÊNIOS
21	Dados Funcionais	Carteira Funcional
22	Dados Funcionais	TSE
23	Dados Funcionais	Arquivo - Ponto Eletrônico
24	Dados Funcionais	RELATÓRIOS
25	Dados Funcionais	Listagem do Cadastro
26	Dados Funcionais	Atualização Cadastral
27	Dados Funcionais	Lista E-mail Servidores
28	Dados Funcionais	Etiqueta do Servidor
29	Dados Funcionais	Relatório Financeiro
30	Dados Funcionais	CARGO EFETIVO
31	Dados Funcionais	Cadastro
32	Dados Funcionais	Classe/Padrão
33	Dados Funcionais	Classe/Padrão/Cargo Efetivo
34	Dados Funcionais	Não Titular / Eventual
35	Dados Funcionais	Eventual / Pesquisa por Titular
36	Dados Funcionais	RELATÓRIOS
37	Dados Funcionais	Cargo Efetivo p/ Servidor
38	Dados Funcionais	Cargo Efetivo p/ Lotação
39	Dados Funcionais	Classe/Padrão p/ Servidor
40	Dados Funcionais	Lotação Prevista/Real
41	Dados Funcionais	Lista de Antiguidade
42	Dados Funcionais	Força de Trabalho
43	Dados Funcionais	NÍVEL/LETRA
44	Dados Funcionais	Nível/Letra
45	Dados Funcionais	Retroativo
46	Dados Funcionais	Cadastro Lotação/Especialidade
47	Dados Funcionais	CARGO / FUNÇÃO COMISSIONADA

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

48	Dados Funcionais	Titular/Interino
49	Dados Funcionais	Não Titular / Eventual
50	Dados Funcionais	Subst. Legal por Cargo/Função
51	Dados Funcionais	Subst. Legal por Servidor
52	Dados Funcionais	Substituição - Geração
53	Dados Funcionais	RELATÓRIOS
54	Dados Funcionais	Controle de Estrutura
55	Dados Funcionais	Relação de Cargo/Função
56	Dados Funcionais	Decl. Tempo Contribuição
57	Dados Funcionais	Cargo Extra Quadro - Estagiários
58	Dados Funcionais	Dependentes
59	Dados Funcionais	BENEFÍCIOS
60	Dados Funcionais	TIPO I
61	Dados Funcionais	Cadastro
62	Dados Funcionais	Recibo
63	Dados Funcionais	Recibo - Processamentos
64	Dados Funcionais	Aviso Cessação Benefício
65	Dados Funcionais	ESPECÍFICO
66	Dados Funcionais	Conferência de Benefícios
67	Dados Funcionais	RELATÓRIO
68	Dados Funcionais	FUBEN
69	Dados Funcionais	TIPO II
70	Dados Funcionais	Cadastro
71	Dados Funcionais	Gera Integração Frequência
72	Dados Funcionais	Gera Integração Frequência
73	Dados Funcionais	Recibos
74	Dados Funcionais	Gerar Arquivo Alimentação
75	Dados Funcionais	Ajustar Arquivo Alimentação
76	Dados Funcionais	Gerar Cesta básica
77	Dados Funcionais	Ajustar Cesta básica
78	Dados Funcionais	Vale Cultura
79	Dados Funcionais	VALE TRANSPORTE
80	Dados Funcionais	Cadastro
81	Dados Funcionais	Gera Integração Frequência
82	Dados Funcionais	RELATÓRIO
83	Dados Funcionais	Relatório p/ Distribuição
84	Dados Funcionais	Compra VT p/ Empresa
85	Dados Funcionais	Pensão Alimentícia
86	Dados Funcionais	Vantagem Pessoal
87	Dados Funcionais	Cessão
88	Dados Funcionais	Requisição
89	Dados Funcionais	MOVIMENTAÇÃO
90	Dados Funcionais	Movimentação
91	Dados Funcionais	Movimentação Geração
92	Dados Funcionais	Movimentação Eventual
93	Dados Funcionais	Movimentação Eventual Ajustes
94	Dados Funcionais	ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO
95	Dados Funcionais	Concessão
96	Dados Funcionais	Cálculo/Efetivação
97	Dados Funcionais	DESLIGAMENTO
98	Dados Funcionais	Aposentadoria - Cadastro

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

99	Dados Funcionais	Óbito - Cadastro
100	Dados Funcionais	Rescisão - Cadastro
101	Dados Funcionais	Rescisão- TRCT
102	Dados Funcionais	REMUNERAÇÃO FIXADA
103	Dados Funcionais	Cadastro
104	Dados Funcionais	Reajuste
105	Frequência	♦ FREQUÊNCIA
106	Frequência	AFASTAMENTO
107	Frequência	Cadastro
108	Frequência	Digitação Expressa
109	Frequência	Geração
110	Frequência	Por Turno
111	Frequência	Importação - Afastamentos
112	Frequência	AFASTAMENTO LEGAL
113	Frequência	Concessão
114	Frequência	Gozo
115	Frequência	Geração - Concessão
116	Frequência	Ajustes
117	Frequência	FÉRIAS
118	Frequência	Concessão
119	Frequência	Gozo
120	Frequência	Concessão - Externas
121	Frequência	Gozo - Externas
122	Frequência	Relatórios
123	Frequência	Gera Escala
124	Frequência	Lista Escala
125	Frequência	Gera Férias - Coletivas
126	Frequência	Aviso
127	Frequência	Aviso/Ofício - Parametrizado
128	Frequência	Notificação
129	Frequência	Importa/Exporta - Férias
130	Frequência	Ocorrência de Afastamento
131	Frequência	Relatório de Alterações
132	Frequência	LICENÇA PRÊMIO / CAPACITAÇÃO
133	Frequência	Concessão
134	Frequência	Gozo
135	Frequência	Cálculo/Efetivação
136	Frequência	DEMONSTRATIVO / FREQUÊNCIA
137	Frequência	Frequência Individual
138	Frequência	Demonstrativo/Situação
139	Frequência	Horário Diferenciado
140	Frequência	TABELAS
141	Frequência	Demonstrativo - Libera Mês
142	Frequência	Demonstrativo - Situação
143	Frequência	GESTOR / AFAST. CONSULTA
144	Frequência	Gestor – Cadastro
145	Frequência	Gestor - Serv. é Gestor
146	Frequência	Gestor - Gestor e Lot.
147	Frequência	Gestor - Serv. + Gestor
148	Frequência	Lotação-Subordinação
149	Frequência	Afastamento

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

150	Frequência	Cor HTML
151	Frequência	FICHA DE FREQUÊNCIA
152	Frequência	Emissão
153	Frequência	CONTROLE DE ENTREGA
154	Frequência	Cadastro
155	Frequência	Geração
156	Frequência	Frequência - Resumida
157	Frequência	Frequência - Parametrizada
158	Frequência	Relatório de Eventos
159	Frequência	HORÁRIO INDIVIDUAL
160	Frequência	Cadastro
161	Frequência	Geração
162	Frequência	Impontualidade
163	Frequência	Jornada de Trabalho
164	Frequência	Folha de Frequência
165	Registro Funcional	♦ REGISTRO FUNCIONAL
166	Registro Funcional	Averbação
167	Registro Funcional	HISTÓRICO FUNCIONAL
168	Registro Funcional	Cadastro
169	Registro Funcional	Geração
170	Registro Funcional	Abono Permanência
171	Registro Funcional	AVALIAÇÃO FUNCIONAL
172	Registro Funcional	Cadastro de Avaliação
173	Registro Funcional	Resultado da Avaliação
174	Registro Funcional	Geração
175	Registro Funcional	Ficha de Avaliação
176	Registro Funcional	TABELAS
177	Registro Funcional	Formulário/Conceito/Peso
178	Registro Funcional	Itens
179	Registro Funcional	Peso
180	Registro Funcional	Avaliação
181	Registro Funcional	Conceito
182	Registro Funcional	Conceito Final
183	Registro Funcional	Formulário
184	Registro Funcional	Tópico
185	Registro Funcional	Definição
186	Registro Funcional	ENTREGA E DEVOLUÇÃO DE BENS
187	Registro Funcional	Cadastro
188	Registro Funcional	Devolução - Por Servidor
189	Registro Funcional	Regime Jurídico
190	Registro Funcional	Vínculo Funcional
191	Registro Funcional	APURAÇÃO DISCIPLINAR
192	Registro Funcional	Relato
193	Registro Funcional	Cadastro do Participante
194	Registro Funcional	TABELAS
195	Registro Funcional	Cargos da Apuração
196	Registro Funcional	Status da Apuração
197	Registro Funcional	Tipo de Documento
198	Registro Funcional	Tipo de Participante
199	Registro Funcional	Tipo de Relato
200	Registro Funcional	DIÁRIAS

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 62 de 76
------------------------------	-----------------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

201	Registro Funcional	CADASTRO
202	Registro Funcional	Diárias
203	Registro Funcional	Grupo de Trabalho
204	Registro Funcional	Grupo de Trabalho- Geração
205	Registro Funcional	Relatórios
206	Registro Funcional	TABELAS
207	Registro Funcional	Classificação
208	Registro Funcional	Localização
209	Registro Funcional	Meio de Transporte
210	Registro Funcional	Objetivo de Viagem
211	Registro Funcional	Companhia Aérea
212	Registro Funcional	Diárias
213	Registro Funcional	Motivo de Devolução
214	Registro Funcional	FUNPRES P [-TJSE]
215	Registro Funcional	Cadastro [-TJSE]
216	Assistência Médica	♦ ASSISTÊNCIA MÉDICA
217	Assistência Médica	Atendimento Médico
218	Assistência Médica	Prontuário
219	Assistência Médica	IMAGEM PRONTUÁRIO
220	Assistência Médica	Cadastro
221	Assistência Médica	Visualização
222	Assistência Médica	Profissionais de Saúde
223	Assistência Médica	AGENDA
224	Assistência Médica	Cadastro
225	Assistência Médica	Exceção
226	Assistência Médica	Prontuário
227	Assistência Médica	EXAMES PERIÓDICOS
228	Assistência Médica	Marcação
229	Assistência Médica	Agenda
230	Assistência Médica	FORMULÁRIOS
231	Assistência Médica	Conclusão do Exame
232	Assistência Médica	Registro do Exame
233	Assistência Médica	TABELAS
234	Assistência Médica	CID
235	Assistência Médica	Cargo Profissional Saúde
236	Assistência Médica	Justificativa [-CODEVASF]
237	Assistência Médica	Status do Atendimento
238	Assistência Médica	Local Atendimento
239	Assistência Médica	AFASTAMENTO
240	Assistência Médica	Afastamento
241	Assistência Médica	RELATÓRIOS
242	Assistência Médica	Absenteísmo
243	Treinamento/Capacitação	♦ TREINAMENTO / CAPACITAÇÃO
244	Treinamento/Capacitação	EVENTO
245	Treinamento/Capacitação	Evento
246	Treinamento/Capacitação	Participantes
247	Treinamento/Capacitação	Inscrições via portal
248	Treinamento/Capacitação	AValiação
249	Treinamento/Capacitação	Ficha de Avaliação
250	Treinamento/Capacitação	Resultado
251	Treinamento/Capacitação	Geração Formação Interna

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 63 de 76
------------------------------	-----------------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

252	Treinamento/Capacitação	Formação Acadêmica
253	Treinamento/Capacitação	FORMAÇÃO COMPLEMENTAR
254	Treinamento/Capacitação	Interna
255	Treinamento/Capacitação	Externa
256	Treinamento/Capacitação	ADICIONAL DE QUALIFICAÇÃO
257	Treinamento/Capacitação	Cadastro
258	Treinamento/Capacitação	Geração
259	Treinamento/Capacitação	Relatório
260	Treinamento/Capacitação	LÍNGUA ESTRANGEIRA
261	Treinamento/Capacitação	Documento Apresentado
262	Treinamento/Capacitação	Informação do Servidor
263	Treinamento/Capacitação	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
264	Treinamento/Capacitação	Instituição
265	Treinamento/Capacitação	Cargo/Função
266	Treinamento/Capacitação	Habilidade
267	Treinamento/Capacitação	Trabalho Publicado/Não Publ.
268	Treinamento/Capacitação	Relatórios
269	Treinamento/Capacitação	TABELAS
270	Treinamento/Capacitação	Ação - Conteúdo
271	Treinamento/Capacitação	Ação - Tipo
272	Treinamento/Capacitação	Aproveitamento
273	Treinamento/Capacitação	Área - Capacitação
274	Treinamento/Capacitação	Área - Capacitação/Habilitação
275	Treinamento/Capacitação	Avaliação - Conceito
276	Treinamento/Capacitação	Avaliação - Formulário
277	Treinamento/Capacitação	Avaliação - Item
278	Treinamento/Capacitação	Avaliação - Tópico
279	Treinamento/Capacitação	Conceito - Participante
280	Treinamento/Capacitação	Custo
281	Treinamento/Capacitação	Documento
282	Treinamento/Capacitação	Entidade/Instrutor
283	Treinamento/Capacitação	Equipamento
284	Treinamento/Capacitação	Escolaridade
285	Treinamento/Capacitação	Horário
286	Treinamento/Capacitação	Idioma
287	Treinamento/Capacitação	Material de Apoio
288	Treinamento/Capacitação	Natureza
289	Treinamento/Capacitação	Objetivo
290	Treinamento/Capacitação	Participação
291	Treinamento/Capacitação	Público Ativo - Nível
292	Treinamento/Capacitação	Público Ativo - Tipo
293	Treinamento/Capacitação	Resultado Esperado
294	Treinamento/Capacitação	Tipo de Habilidade
295	Treinamento/Capacitação	Tipo de Trabalho
296	Treinamento/Capacitação	Título
297	Treinamento/Capacitação	Valor por Exercício
298	Treinamento/Capacitação	Tabela de Motivo
299	Tempo de Serviço	• TEMPO DE SERVIÇO
300	Tempo de Serviço	Mapa / Certidão
301	Tempo de Serviço	Aposentadoria
302	Tempo de Serviço	Aposentadoria - Simulação

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

303	Tempo de Serviço	Cálculo de Dias
304	Folha de Pagamento	• FOLHA DE PAGAMENTO
305	Folha de Pagamento	Seleção de Folha
306	Folha de Pagamento	LANÇAMENTOS
307	Folha de Pagamento	Rubrica Individual
308	Folha de Pagamento	Rubrica Atualização Genérica
309	Folha de Pagamento	Rubrica Individual Expressa
310	Folha de Pagamento	Exceção de Rubrica
311	Folha de Pagamento	Gratificações/Vantagens
312	Folha de Pagamento	Credor/Consignatária
313	Folha de Pagamento	Devolução/Reposição
314	Folha de Pagamento	Pensão Alimentícia/Rubrica
315	Folha de Pagamento	Pagamento por Previsão
316	Folha de Pagamento	Observação Individual
317	Folha de Pagamento	Transfere Rubrica
318	Folha de Pagamento	Remuneração Externa
319	Folha de Pagamento	Lançamento Retroativo
320	Folha de Pagamento	Lançamento Folha RRA
321	Folha de Pagamento	Geração TRCT)
322	Folha de Pagamento	HISTÓRICO FINANCEIRO
323	Folha de Pagamento	Cadastro
324	Folha de Pagamento	Geração
325	Folha de Pagamento	PREPARA CÁLCULO
326	Folha de Pagamento	Congelamento de Dados
327	Folha de Pagamento	Férias
328	Folha de Pagamento	Diferença de Férias
329	Folha de Pagamento	Benefícios
330	Folha de Pagamento	Lançamentos Futuros
331	Folha de Pagamento	Vale Transporte
332	Folha de Pagamento	13º Salário (Versão Antiga)
333	Folha de Pagamento	13º Salário (Versão Beta)
334	Folha de Pagamento	Pagamentos por Previsão
335	Folha de Pagamento	Cargos Extra-Quadro
336	Folha de Pagamento	Cargos
337	Folha de Pagamento	Cálculo Retroativo
338	Folha de Pagamento	Substituição
339	Folha de Pagamento	Frequência
340	Folha de Pagamento	Proporcional Inativo no Mês
341	Folha de Pagamento	CÁLCULO
342	Folha de Pagamento	Limpa Cálculo
343	Folha de Pagamento	Folha de Pagamento
344	Folha de Pagamento	Visualiza Cálculo
345	Folha de Pagamento	CONTROLE DA FOLHA
346	Folha de Pagamento	Inconsistências do Cálculo
347	Folha de Pagamento	Ativa/Cancela Bloqueio
348	Folha de Pagamento	Compara folha
349	Folha de Pagamento	Diário Folha
350	Folha de Pagamento	Abre/Fecha Folha
351	Folha de Pagamento	RELATÓRIOS DE FECHAMENTO
352	Folha de Pagamento	Prévia Servidor
353	Folha de Pagamento	Elemento de Despesa

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

354	Folha de Pagamento	Resumo Geral
355	Folha de Pagamento	Resumo Geral por Período
356	Folha de Pagamento	Rubricas Calculadas
357	Folha de Pagamento	Rubricas Lançadas
358	Folha de Pagamento	Relação de Consignatária
359	Folha de Pagamento	Consignatária - Inconsistências
360	Folha de Pagamento	Líquido Banco/Agência
361	Folha de Pagamento	Líquidos / Totalizadores
362	Folha de Pagamento	Resumo das Bases
363	Folha de Pagamento	Contracheque Servidor
364	Folha de Pagamento	Contracheque P. Alimentícia
365	Folha de Pagamento	Provisionamento
366	Folha de Pagamento	Recibo de Férias
367	Folha de Pagamento	Margem Consignável
368	Folha de Pagamento	Compara Rubricas/Folhas
369	Folha de Pagamento	Previsão 13 Salário/Folhas
370	Folha de Pagamento	Base Anual
371	Folha de Pagamento	Projeção de Cálculo
372	Folha de Pagamento	Atividades da Folha
373	Folha de Pagamento	Específicos
374	Folha de Pagamento	ESPECÍFICOS
375	Folha de Pagamento	Encargos Sociais
376	Folha de Pagamento	Provisão 13º Salário
377	Folha de Pagamento	Provisão de Férias
378	Folha de Pagamento	Férias- Saldo Adiantamento
379	Folha de Pagamento	AtuFolha
380	Folha de Pagamento	Resumo Geral p/ Período
381	Folha de Pagamento	CAGED
382	Folha de Pagamento	Relatório Custo de Pessoal
383	Folha de Pagamento	Evoução Financeira
384	Folha de Pagamento	ENTIDADES EXTERNAS
385	Folha de Pagamento	Gera Arquivo Bancário
386	Folha de Pagamento	Gera Arquivo SEFIP
387	Folha de Pagamento	Gera Arquivo SIAPE
388	Folha de Pagamento	Gera Arquivo SIPREV
389	Folha de Pagamento	Gera Arquivo SISAP
390	Folha de Pagamento	Gera Arquivo SIAP-DF
391	Folha de Pagamento	Gera Arquivo SISPREV
392	Folha de Pagamento	Gera Arquivo EPREV
393	Folha de Pagamento	Importa Ficha Financeira
394	Folha de Pagamento	Importa Rubrica
395	Folha de Pagamento	Importa Rubrica do SIAPE
396	Folha de Pagamento	Exporta Rubrica
397	Folha de Pagamento	Importa Consignatária
398	Folha de Pagamento	Exporta Consignatária
399	Folha de Pagamento	Exporta Arquivo II
400	Folha de Pagamento	PIS/PASEP
401	Folha de Pagamento	Email Contracheque
402	Folha de Pagamento	REFER
403	Folha de Pagamento	Gera Arquivo DEST
404	Folha de Pagamento	FECHAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

405	Folha de Pagamento	Gera Histórico Financeiro
406	Folha de Pagamento	Folha Calculada
407	Folha de Pagamento	FICHA FINANCEIRA
408	Folha de Pagamento	Relatório
409	Folha de Pagamento	Ficha Virtual
410	Folha de Pagamento	ROTINAS ANUAIS
411	Folha de Pagamento	Parâmetros- C. Rendimento
412	Folha de Pagamento	Parâmetros- DIRF
413	Folha de Pagamento	Gera DIRF/C. Rendimento
414	Folha de Pagamento	RAIS
415	Folha de Pagamento	REMUNERAÇÃO PREVIDÊNCIA
416	Folha de Pagamento	Cadastro
417	Folha de Pagamento	Geração pela Ficha Financeira
418	Folha de Pagamento	Mapa de Contribuição
419	Folha de Pagamento	Remuneração de Contribuição
420	Folha de Pagamento	FUNPRES
421	Folha de Pagamento	Financeiro
422	Folha de Pagamento	TABELAS
423	Folha de Pagamento	Plano Funpresp
424	Folha de Pagamento	Complemento de Rubrica
425	Folha de Pagamento	RELATÓRIOS
426	Folha de Pagamento	Participantes Funpresp
427	Estágio Probatório	♦ ESTÁGIO PROBATÓRIO
428	Estágio Probatório	AVALIAÇÃO
429	Estágio Probatório	Cadastro
430	Estágio Probatório	Geração
431	Estágio Probatório	Homologação
432	Estágio Probatório	TABELAS
433	Estágio Probatório	Grau de Correspondência
434	Estágio Probatório	Período Avaliativo
435	Estágio Probatório	Configurar Avaliações
436	Estágio Probatório	RELATÓRIOS
437	Estágio Probatório	Resultado Final
438	Estágio Probatório	Relatório de Acompanhamento
439	Estágio Probatório	Relatório Relação Servidores
440	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	♦ SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA DO TRABALHO
441	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	SEGURANÇA DO TRABALHO
442	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Comunicação de Acidente de trabalho
443	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Monitoramento Saúde Trabalhador
444	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Laudos Insalubridade/Periculosidade
445	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Aposentadoria Especial
446	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Tabela de Equipamentos de Proteção
447	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Ambientes de Trabalho
448	Saúde Ocup. e Seg do Trabalho	Treinamento e Capacitação
449	Planejamento Estratégico	♦ PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
450	Planejamento Estratégico	Contextualização (PE)
451	Planejamento Estratégico	Macro Objetivos / Objetivos
452	Planejamento Estratégico	Ações Estratégicas
453	Planejamento Estratégico	PROCESSOS E PROJETOS
454	Planejamento Estratégico	Processos / Projetos
455	Planejamento Estratégico	Indicador

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 67 de 76
------------------------------	-----------------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

456	Planejamento Estratégico	TABELAS
457	Planejamento Estratégico	Classificação
458	Planejamento Estratégico	Nível de Complexidade
459	Planejamento Estratégico	Atividade
460	Planejamento Estratégico	Tarefa
461	Planejamento Estratégico	TABELAS
462	Planejamento Estratégico	Indicador
463	Planejamento Estratégico	Dimensão
464	Planejamento Estratégico	Complexidade da Ação
465	Planejamento Estratégico	Prioridade da Ação
466	Planejamento Estratégico	Prioridade do Objetivo
467	Planejamento Estratégico	Status da Ação
468	Planejamento Estratégico	Vigência
469	Gest. do Des. Por Competência	♦ GESTÃO DO DESEMPENHO POR COMPETÊNCIA
470	Gest. do Des. Por Competência	BASES DE COMPETÊNCIA
471	Gest. do Des. Por Competência	Cargo
472	Gest. do Des. Por Competência	Lotação
473	Gest. do Des. Por Competência	Lotação/Cargo
474	Gest. do Des. Por Competência	Processo / Projeto
475	Gest. do Des. Por Competência	Servidor
476	Gest. do Des. Por Competência	Matriz
477	Gest. do Des. Por Competência	TABELAS
478	Gest. do Des. Por Competência	Tipo de Competência
479	Gest. do Des. Por Competência	RELATÓRIOS
480	Gest. do Des. Por Competência	INVENTÁRIO DE COMPETÊNCIAS
481	Gest. do Des. Por Competência	Por Competência Institucional
482	Gest. do Des. Por Competência	Por Servidor
483	Gest. do Des. Por Competência	GAPs
484	Gest. do Des. Por Competência	Comparativo de Servidor
485	Gest. do Des. Por Competência	PROCESSOS E PROJETOS
486	Gest. do Des. Por Competência	Processos / Projetos
487	Gest. do Des. Por Competência	Indicador
488	Gest. do Des. Por Competência	TABELAS
489	Gest. do Des. Por Competência	Classificação
490	Gest. do Des. Por Competência	Nível de Complexidade
491	Gest. do Des. Por Competência	Atividade
492	Gest. do Des. Por Competência	Tarefa
493	Gest. do Des. Por Competência	TABELAS
494	Gest. do Des. Por Competência	CHA
495	Gest. do Des. Por Competência	CONHECIMENTO
496	Gest. do Des. Por Competência	Área do Saber
497	Gest. do Des. Por Competência	Tema
498	Gest. do Des. Por Competência	Conteúdo Específico
499	Gest. do Des. Por Competência	Habilidade
500	Gest. do Des. Por Competência	Atitude
501	Gest. do Des. Por Competência	Classificação
502	Gest. do Des. Por Competência	Domínio
503	Gest. do Des. Por Competência	Importância
504	Gest. do Des. Por Competência	AValiação Funcional
505	Gest. do Des. Por Competência	Período Avaliativo
506	Gest. do Des. Por Competência	Tipo de Quantitativo

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

507	Gest. do Des. Por Competência	Importância
508	Gest. do Des. Por Competência	Peso
509	Gest. do Des. Por Competência	Atuação do Cargo
510	Legislação	♦ LEGISLAÇÃO
511	Legislação	Amparo Legal
512	Legislação	Assunto para Indexação
513	Legislação	TABELAS
514	Legislação	Área
515	Legislação	Autor/Origem
516	Legislação	Caminho do Arquivo
517	Legislação	Grau de Relevância
518	Legislação	Hierarquia
519	Legislação	Natureza
520	Legislação	Situação
521	Legislação	Utilização Prática
522	Ferramentas	♦ FERRAMENTAS
523	Ferramentas	Explorador de Dados
524	Ferramentas	Quantitativo Genérico
525	Ferramentas	Exporta Relatórios
526	Ferramentas	Relatórios SQL
527	Ferramentas	Dossiê
528	Ferramentas	Exporta SIPREV
529	Ferramentas	Relatórios em 2º Plano
530	Administração	♦ ADMINISTRAÇÃO
531	Administração	CONTROLE DE ACESSO
532	Administração	Grupo de Usuários
533	Administração	Grupo de Acesso
534	Administração	Usuários
535	Administração	Usuários/Grupo Permissão
536	Administração	Trocar Senha
537	Administração	Consultar Usuários Ativos
538	Administração	PARAMETRIZAÇÃO
539	Administração	Configurações de Campo
540	Administração	Parâmetros do Sistema
541	Administração	Parâmetros da Folha
542	Administração	Tabela de Classes
543	Administração	Tabelas Reservadas
544	Administração	Permissões do Sistema
545	Administração	Relatórios Folha
546	Administração	Relatórios Funcionais
547	Administração	Teste Relatório Jasper
548	Administração	Parâmetros de Layout
549	Administração	Lista Comentários Rotina
550	Administração	Tabelas Básicas
551	Administração	Upload de Arquivos
552	Administração	Tabelas Extensão de Arquivos
553	Administração	Parametros SIAPE
554	Administração	CONDIÇÃO DE PROCESSAMENTO
555	Administração	Condição Processamento
556	Administração	Condição SQL
557	Administração	LOG DO SISTEMA

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

558	Administração	Auditoria - Relatório
559	Administração	Auditoria - Classes
560	Administração	Alteração Servidor
561	Administração	Log Relatório
562	Administração	Rotina Externa
563	Administração	PARAMETRIZAÇÃO PORTAL
564	Administração	Portal Usuários
565	Administração	Portal Menu
566	Administração	Portal Menu (antigo)
567	Administração	Parâmetros SMTP
568	Administração	RELATÓRIOS GERENCIAIS
569	Administração	Grupo Relatórios
570	Administração	Relatórios
571	Administração	Exporta Relatórios
572	Administração	Excluir Relatórios
573	Administração	Relatórios Usuários
574	Administração	Assunto - Email
575	Administração	Notícias
576	Tabelas Básicas e Cadastrais	♦ TABELAS BÁSICAS E CADASTRAIS
577	Tabelas Básicas e Cadastrais	BÁSICAS
578	Tabelas Básicas e Cadastrais	Agência
579	Tabelas Básicas e Cadastrais	Banco
580	Tabelas Básicas e Cadastrais	Estado Civil
581	Tabelas Básicas e Cadastrais	Formação Profissional
582	Tabelas Básicas e Cadastrais	Parentesco de Dependente
583	Tabelas Básicas e Cadastrais	Situação Eleitoral
584	Tabelas Básicas e Cadastrais	Situação do Representante
585	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Documento Exigido
586	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Ressarcimento
587	Tabelas Básicas e Cadastrais	Município
588	Tabelas Básicas e Cadastrais	UF
589	Tabelas Básicas e Cadastrais	INSTITUCIONAIS
590	Tabelas Básicas e Cadastrais	DECLARAÇÃO
591	Tabelas Básicas e Cadastrais	Ocorrência
592	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo
593	Tabelas Básicas e Cadastrais	LOTAÇÃO
594	Tabelas Básicas e Cadastrais	Lotação
595	Tabelas Básicas e Cadastrais	Histórico
596	Tabelas Básicas e Cadastrais	Estrutura
597	Tabelas Básicas e Cadastrais	GESTOR
598	Tabelas Básicas e Cadastrais	Gestor - Cadastro
599	Tabelas Básicas e Cadastrais	Gestor - Cadastro (tela antiga)
600	Tabelas Básicas e Cadastrais	Gestor - Serv. é Gestor
601	Tabelas Básicas e Cadastrais	Gestor - Gestor e Lot.
602	Tabelas Básicas e Cadastrais	Gestor - Serv. + Gestor
603	Tabelas Básicas e Cadastrais	COMARCA
604	Tabelas Básicas e Cadastrais	Comarca / Distrito
605	Tabelas Básicas e Cadastrais	Comarca - Classificação
606	Tabelas Básicas e Cadastrais	Comarca - Região
607	Tabelas Básicas e Cadastrais	Comarca - Tipo
608	Tabelas Básicas e Cadastrais	Comarca - Varas

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

609	Tabelas Básicas e Cadastrais	TABELAS
610	Tabelas Básicas e Cadastrais	Área
611	Tabelas Básicas e Cadastrais	Área - Subárea
612	Tabelas Básicas e Cadastrais	Centro de Custo
613	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo
614	Tabelas Básicas e Cadastrais	Filial
615	Tabelas Básicas e Cadastrais	Planta
616	Tabelas Básicas e Cadastrais	Área Judicial
617	Tabelas Básicas e Cadastrais	Competência
618	Tabelas Básicas e Cadastrais	Natureza
619	Tabelas Básicas e Cadastrais	Relatório Horas Normais (PCMSO)
620	Tabelas Básicas e Cadastrais	MOTIVO
621	Tabelas Básicas e Cadastrais	Movimentação
622	Tabelas Básicas e Cadastrais	Ocorrência
623	Tabelas Básicas e Cadastrais	Requisição
624	Tabelas Básicas e Cadastrais	Natureza Pensão
625	Tabelas Básicas e Cadastrais	Órgão/Empresa
626	Tabelas Básicas e Cadastrais	REGIME JURÍDICO
627	Tabelas Básicas e Cadastrais	Regime Jurídico
628	Tabelas Básicas e Cadastrais	Habilitação
629	Tabelas Básicas e Cadastrais	Regime Trabalhista (eSocial)
630	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo Adicional Tempo Serviço
631	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo Movimentação
632	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo Mov. Eventual
633	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo Mov. Eventual Status
634	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo Pensão Alimentícia
635	Tabelas Básicas e Cadastrais	TIPO SERVIDOR
636	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo Servidor
637	Tabelas Básicas e Cadastrais	Habilitação
638	Tabelas Básicas e Cadastrais	RAIS
639	Tabelas Básicas e Cadastrais	Cor
640	Tabelas Básicas e Cadastrais	Raça
641	Tabelas Básicas e Cadastrais	Grau de Instrução
642	Tabelas Básicas e Cadastrais	Nacionalidade
643	Tabelas Básicas e Cadastrais	País
644	Tabelas Básicas e Cadastrais	Desligamento
645	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Situação
646	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Admissão
647	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Salário
648	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Vínculo
649	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Deficiência
650	Tabelas Básicas e Cadastrais	DOCUMENTAÇÃO
651	Tabelas Básicas e Cadastrais	Base Legal
652	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Autoridade
653	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Certidão
654	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Certidão/Cartório
655	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Comissão
656	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Documento
657	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Identidade
658	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Publicação
659	Tabelas Básicas e Cadastrais	DESLIGAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

660	Tabelas Básicas e Cadastrais	Causa Determinante
661	Tabelas Básicas e Cadastrais	Decisão Plenária
662	Tabelas Básicas e Cadastrais	Modalidade
663	Tabelas Básicas e Cadastrais	Motivo
664	Tabelas Básicas e Cadastrais	Natureza - Aposentadoria
665	Tabelas Básicas e Cadastrais	Natureza - Rescisão
666	Tabelas Básicas e Cadastrais	Regra de Aquisição
667	Tabelas Básicas e Cadastrais	Regra de Transição
668	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Remuneração/Provento
669	Tabelas Básicas e Cadastrais	FREQUÊNCIA
670	Tabelas Básicas e Cadastrais	AFASTAMENTO / INTERRUÇÃO
671	Tabelas Básicas e Cadastrais	Afastamento
672	Tabelas Básicas e Cadastrais	Parâmetro - Afastamento
673	Tabelas Básicas e Cadastrais	Parâmetro - Mapa/Certidão
674	Tabelas Básicas e Cadastrais	Cor HTML
675	Tabelas Básicas e Cadastrais	Afastamento por Turno
676	Tabelas Básicas e Cadastrais	FERIADO
677	Tabelas Básicas e Cadastrais	Feriado
678	Tabelas Básicas e Cadastrais	Feriado por Lotação
679	Tabelas Básicas e Cadastrais	FÉRIAS
680	Tabelas Básicas e Cadastrais	Motivo Interrupção
681	Tabelas Básicas e Cadastrais	Parâmetro - Férias
682	Tabelas Básicas e Cadastrais	Regras Concessão - Férias
683	Tabelas Básicas e Cadastrais	Configuração do Aviso
684	Tabelas Básicas e Cadastrais	HORÁRIO
685	Tabelas Básicas e Cadastrais	Horário
686	Tabelas Básicas e Cadastrais	Horário - Habilitação
687	Tabelas Básicas e Cadastrais	Horário - Hierarquia
688	Tabelas Básicas e Cadastrais	LICENÇA PRÊMIO / CAPACITAÇÃO
689	Tabelas Básicas e Cadastrais	Configuração - Licença
690	Tabelas Básicas e Cadastrais	Parâmetro - Licença
691	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo - Licença
692	Tabelas Básicas e Cadastrais	Mês
693	Tabelas Básicas e Cadastrais	REGISTROS FUNCIONAIS
694	Tabelas Básicas e Cadastrais	Averbação
695	Tabelas Básicas e Cadastrais	Averbação - Esfera
696	Tabelas Básicas e Cadastrais	Natureza Histórico Funcional
697	Tabelas Básicas e Cadastrais	Entrega/Devolução - Estado Bem
698	Tabelas Básicas e Cadastrais	Entrega/Devolução - Tipo Bem
699	Tabelas Básicas e Cadastrais	Agentes de Integração- Extraquadro
700	Tabelas Básicas e Cadastrais	FICHA DE IDENTIFICAÇÃO
701	Tabelas Básicas e Cadastrais	Cabelo – Cor
702	Tabelas Básicas e Cadastrais	Cabelo – Natureza
703	Tabelas Básicas e Cadastrais	Cútis
704	Tabelas Básicas e Cadastrais	Motivo para Emissão
705	Tabelas Básicas e Cadastrais	Olhos
706	Tabelas Básicas e Cadastrais	ESTÁGIO
707	Tabelas Básicas e Cadastrais	Vagas
708	Tabelas Básicas e Cadastrais	RESERVADAS
709	Tabelas Básicas e Cadastrais	Exposição a Agente nocivos
710	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo de Ingresso

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 72 de 76
-----------------------	----------------------------	---------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

711	Tabelas Básicas e Cadastrais	Tipo de ATS
712	Tabelas Básicas e Cadastrais	Modalidade de Aposentadoria
713	Tabelas Básicas e Cadastrais	SEGURANÇA/MEDICINA- Especial
714	Tabelas Básicas e Cadastrais	Ambientes de Trabalho
715	Tabelas Básicas e Cadastrais	PROCESSOS JUDICIAIS- Especial
716	Tabelas Básicas e Cadastrais	Processos Administrativos/Judiciais
717	Tabelas Salariais e Financeiras	♦ TABELAS SALARIAIS E FINANCEIRAS
718	Tabelas Salariais e Financeiras	CARGOS E SALÁRIOS
719	Tabelas Salariais e Financeiras	CARGO EFETIVO
720	Tabelas Salariais e Financeiras	CARGO EFETIVO
721	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo Efetivo
722	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo - Histórico
723	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo - Lotação
724	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo - Lotação/Geração
725	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo - Vaga
726	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo - Interesse
727	Tabelas Salariais e Financeiras	PADRÃO
728	Tabelas Salariais e Financeiras	Padrão
729	Tabelas Salariais e Financeiras	Padrão - Histórico
730	Tabelas Salariais e Financeiras	TABELAS
731	Tabelas Salariais e Financeiras	Área
732	Tabelas Salariais e Financeiras	Atividade
733	Tabelas Salariais e Financeiras	Atribuição
734	Tabelas Salariais e Financeiras	Carreira
735	Tabelas Salariais e Financeiras	Categoria
736	Tabelas Salariais e Financeiras	Especialidade
737	Tabelas Salariais e Financeiras	Grupo
738	Tabelas Salariais e Financeiras	Habilidade
739	Tabelas Salariais e Financeiras	Nível
740	Tabelas Salariais e Financeiras	Procedência da Vaga
741	Tabelas Salariais e Financeiras	Responsabilidade
742	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Provimento
743	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Vacância
744	Tabelas Salariais e Financeiras	Vaga - Motivo Bloqueio
745	Tabelas Salariais e Financeiras	CARGO / FUNÇÃO
746	Tabelas Salariais e Financeiras	CARGO / FUNÇÃO
747	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo/Função
748	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo/Função - Histórico
749	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo/Função - Interesse
750	Tabelas Salariais e Financeiras	FUNÇÃO
751	Tabelas Salariais e Financeiras	Função Gratificada
752	Tabelas Salariais e Financeiras	Função - Histórico
753	Tabelas Salariais e Financeiras	TABELAS
754	Tabelas Salariais e Financeiras	Natureza
755	Tabelas Salariais e Financeiras	Situação
756	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Incorporação
757	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Opção
758	Tabelas Salariais e Financeiras	Verba de Gabinete
759	Tabelas Salariais e Financeiras	Grupo
760	Tabelas Salariais e Financeiras	Cargo Extra Quadro
761	Tabelas Salariais e Financeiras	Motivo - Direito Adquirido

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

762	Tabelas Salariais e Financeiras	Reajuste Padrão / Função
763	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Ocupação
764	Tabelas Salariais e Financeiras	Projeção
765	Tabelas Salariais e Financeiras	Ajuste de Históricos
766	Tabelas Salariais e Financeiras	FOLHA
767	Tabelas Salariais e Financeiras	CREDOR / CONSIGNATÁRIA
768	Tabelas Salariais e Financeiras	Credor/Consignatária
769	Tabelas Salariais e Financeiras	Desconto
770	Tabelas Salariais e Financeiras	Hierarquia
771	Tabelas Salariais e Financeiras	Correlação Rubricas
772	Tabelas Salariais e Financeiras	Credenciadas/Planos
773	Tabelas Salariais e Financeiras	Elemento de Despesa
774	Tabelas Salariais e Financeiras	Elemento de Despesa – VPD
775	Tabelas Salariais e Financeiras	Imposto de Renda
776	Tabelas Salariais e Financeiras	Imposto de Renda - Histórico
777	Tabelas Salariais e Financeiras	ÍNDICES
778	Tabelas Salariais e Financeiras	Índices
779	Tabelas Salariais e Financeiras	Índices - Valores
780	Tabelas Salariais e Financeiras	Competência - Mês/Ano
781	Tabelas Salariais e Financeiras	Competência - Reajuste
782	Tabelas Salariais e Financeiras	Natureza Histórico Financeiro
783	Tabelas Salariais e Financeiras	Regime Previdenciário
784	Tabelas Salariais e Financeiras	Encargos
785	Tabelas Salariais e Financeiras	RUBRICA
786	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica
787	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica - Classificação
788	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica - Habilitação
789	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica – Incompatibilidades
790	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica R. Correspondência
791	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica- R. Restrição
792	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica- Inconsistencia
793	Tabelas Salariais e Financeiras	Formulário TRCT
794	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo Rescisão TRCT
795	Tabelas Salariais e Financeiras	Parâmetros Portal Transparência
796	Tabelas Salariais e Financeiras	FOLHA - PARAMETRIZAÇÃO
797	Tabelas Salariais e Financeiras	Base de Cálculo
798	Tabelas Salariais e Financeiras	Cálculo Vinculado
799	Tabelas Salariais e Financeiras	Configuração de Folha
800	Tabelas Salariais e Financeiras	Constante de Cálculo
801	Tabelas Salariais e Financeiras	Devolução de Férias
802	Tabelas Salariais e Financeiras	Faixa de Cálculo
803	Tabelas Salariais e Financeiras	Fórmula de Cálculo
804	Tabelas Salariais e Financeiras	Pagamento de Férias
805	Tabelas Salariais e Financeiras	Pagamento por Previsão
806	Tabelas Salariais e Financeiras	Parâmetro Bancário
807	Tabelas Salariais e Financeiras	Parâmetro M.Consignável
808	Tabelas Salariais e Financeiras	Remuneração Previdência
809	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Folha
810	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Devolução/Reposição
811	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Vantagem
812	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Remuneração Externa

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

813	Tabelas Salariais e Financeiras	Término da Vantagem
814	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo- Processamento
815	Tabelas Salariais e Financeiras	Redistribuição de Rubrica
816	Tabelas Salariais e Financeiras	PARÂMETROS DE PAGAMENTO (13º)
817	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo de Pagamento
818	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica de Pagamento
819	Tabelas Salariais e Financeiras	Recupera F. Financeira
820	Tabelas Salariais e Financeiras	Rubrica de Pagamento Variável
821	Tabelas Salariais e Financeiras	BENEFÍCIOS
822	Tabelas Salariais e Financeiras	BENEFÍCIO I
823	Tabelas Salariais e Financeiras	Benefício I
824	Tabelas Salariais e Financeiras	Configuração Aviso Cessação
825	Tabelas Salariais e Financeiras	Benefício II
826	Tabelas Salariais e Financeiras	Benefício - Complemento
827	Tabelas Salariais e Financeiras	Empresa de Transporte
828	Tabelas Salariais e Financeiras	Escala de Trabalho
829	Tabelas Salariais e Financeiras	Linha de Transporte
830	Tabelas Salariais e Financeiras	Parâmetro - Dependente
831	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Recibo
832	Tabelas Salariais e Financeiras	Tipo - Transporte
833	Tabelas Salariais e Financeiras	Específico

TERMO DE REFERÊNCIA – TR		CÓDIGO / APROVAÇÃO XX XXX-XXX/XXXX	REVISÃO 1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL Gerência Técnica de Gestão de Pessoas – GESPE, com apoio técnico da Gerência Técnica de Tecnologia da Informação e Comunicação - GETIN		INÍCIO DA VIGÊNCIA XX/XX/XXXX	PRÓXIMA REVISÃO XX/XX/XXXX
DIRETORIA Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Planejamento e Relações Institucionais			

ASSINATURA E APROVAÇÃO

Especificações técnicas constantes no Termo de Referência <TERMO DE REFERÊNCIA - INEX - CONTRATAÇÃO OSM. V.2.2>, elaborado por: Eraldo Natalício Ferreira Pinto Júnior, revisado por Patrícia Cybelle Lima de Araújo Marinho.

Documento assinado digitalmente
 **ERALDO NATALICIO FERREIRA PINTO JUNIOR**
Data: 03/06/2026 12:27:32-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Eraldo Natalício Ferreira Pinto Júnior
GERENTE GERAL DE ESTRATÉGICA E TECNOLOGIA - GAEST

Revisado e de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência <TERMO DE REFERÊNCIA - INEX - CONTRATAÇÃO OSM. V.2.2>

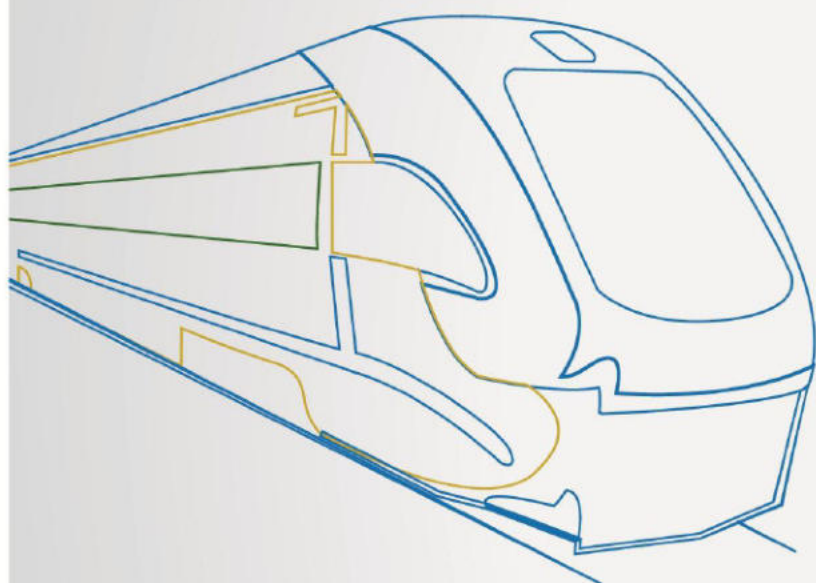
PATRICIA CYBELLE LIMA DE
ARAÚJO MARINHO: 

Assinado de forma digital por PATRICIA CYBELLE
LIMA DE ARAUJO MARINHO: 
Dados: 2026.06.03 12:32:01 -03'00'

Patrícia Cybelle Lima de Araújo Marinho
GERENTE TÉCNICA DE GESTÃO DE PESSOAS - GESPE

PROTOCOLO 751/2026	DATA REVISÃO 03/06/2026	PÁGINAS 76 de 76
------------------------------	-----------------------------------	---------------------

PROPOSTA DE PREÇOS



CBTU - COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS

ANEXO II



PROPOSTA COMERCIAL

PRODUTO MENTORH 2026

GESTÃO DE PESSOAS



MENTORH

SOLUÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

DADOS DA PROPOSTA:**PROPOSTA:** PSM_CBTU_n°01/26**CLIENTE:** COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS – CBTU**ASSUNTO:** PROPOSTA DE PREÇOS PARA SERVIÇOS RELACIONADOS AO MENTORH – SOLUÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS**ELABORADA POR:** OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.**CNPJ:** 88.633.680/0002-02**ENDEREÇO:** SHS QUADRA 6 CONJUNTO A BLOCO A SALA 905, COMPLEXO BRASIL 21 – ASA SUL – BRASILIA - DF**CEP:** 70.316-102**TELEFONE:** (61) 3964-7777

Brasília, 11 de agosto de 2026.

À
Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU
Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco B, Edifício CNC, 9º ao 13º andar
Brasília - DF
Cep: 70.041-902
A/C: Sra. Patrícia Cybelle Lima de Araújo Marinho
Gerência Técnica de Gestão de Pessoas - GESPE
Gestora do Contrato

REF: MENTORH - SOLUÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS
Termo de Referência – INEX – Contratação OSM.v.2.2 (recebido em 28/05/2026)

Prezada Senhora,

Em atenção à sua solicitação, vimos por meio desta, encaminhar para sua apreciação, proposta com nossas condições comerciais para prestação de serviços relacionados ao MENTORH – Solução de Gestão de Pessoas.

Sendo o que tínhamos para o momento, estamos à sua disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Guilherme Koebe de Oliveira
Diretor Executivo

ÍNDICE DA PROPOSTA

1) OBJETO	5
2) LICENCIAMENTO	5
2.1) Condições do Licenciamento	5
3) DIREITOS AUTORAIS	6
4) SERVIÇOS.....	7
5) INVESTIMENTOS.....	7
6) DO PAGAMENTO.....	8
7) REAJUSTES	8
8) VIGÊNCIA.....	8
9) DADOS PARA FATURAMENTO	8
10) RESCISÃO.....	9
11) VALIDADE DA PROPOSTA.....	9
12) CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

1) OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços tecnicamente qualificados de Sustentação, compreendendo Suporte Técnico, Manutenção Corretiva, Preventiva e Legal, e de Serviços Eventuais (Serviços Pontuais) para o Sistema de Gestão de Pessoas MENTORH, de propriedade exclusiva da OSM Consultoria e Sistemas.

Licenciado(s): Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU.

2) LICENCIAMENTO

Os termos do licenciamento, que permanecem inalterados, compreendem o direito individual do licenciado, não exclusivo e intransferível de uso do referido software em uma única UCP - Unidade Central de Processamento e para um único Órgão/Empresa.

2.1) Condições do Licenciamento

O LICENCIADO reconhece que a **OSM** é a única autora e proprietária de todos os direitos do **MENTORH**;

A OSM concede ao LICENCIADO, por tempo indeterminado, apenas o direito de uso do **MENTORH**;

- O LICENCIADO não adquire qualquer direito de propriedade total ou parcial sobre o **MENTORH**, de forma que todos os direitos, títulos e interesses relativos à propriedade intelectual permanecerão de propriedade exclusiva da **OSM**, bem como das novas versões ou aquisições a serem contratadas posteriormente;
- O LICENCIADO reconhece expressamente que o **MENTORH** assim como os códigos-fonte, logotipos, marcas, símbolos, sinais distintivos e quaisquer outros materiais correlatos ao software licenciado, constituem, direitos autorais, segredos comerciais e/ou direitos de propriedade da **OSM**, sendo tais direitos protegidos pela legislação nacional e internacional aplicável à propriedade intelectual e aos direitos autorais, especialmente pelo que contém nas Leis nº 9.609 e 9.610, de 19.02.1998;

- O LICENCIADO reconhece que o MENTORH contém segredos de concepção e desenvolvimento, que deverão ser integralmente protegidos;

O LICENCIADO reconhece e aceita que a **OSM** não permite qualquer tipo de comercialização, cópia ou transferência do **MENTORH (códigos-fonte e/ou licença de uso)**, sem sua autorização por escrito, salvo para finalidade de segurança;

- Ao LICENCIADO é vedado sublicenciar, vender, ceder, arrendar, alugar, dar em garantia, alienar, doar, transferir, total ou parcialmente, temporária ou permanentemente, o software no todo ou em parte dele (códigos-fonte e/ou licença de uso), sua documentação ou qualquer informação do **MENTORH** sem autorização por escrito da OSM;

O LICENCIADO não poderá efetuar qualquer adaptação, combinação ou alteração nos programas do sistema. A ocorrência de quaisquer desses eventos não afetará os direitos de propriedade da **OSM** sobre o **MENTORH**;

A **OSM** não assume qualquer responsabilidade direta ou indireta, por qualquer consequência decorrente do uso do **MENTORH**;

O LICENCIADO deve notificar os termos da licença aos usuários do **MENTORH**, sem prejuízo da persistência de sua própria responsabilidade;

- A não observação dos itens anteriores e comprovada a violação do direito de propriedade pelo LICENCIADO, implicará na responsabilização deste às penas previstas na legislação civil e criminal.

3) DIREITOS AUTORAIS

A OSM é a **única** desenvolvedora, autora, detentora dos direitos autorais e proprietária de todos os direitos do MENTORH – Solução de Gestão de Pessoas. Por ser a única detentora dos direitos acima em relação à Solução, possui exclusividade em todo o território nacional e internacional sobre quaisquer serviços relacionados ao mesmo, como:

- ✓ Comercialização / Licenciamento;
- ✓ Instalação;
- ✓ Documentação;
- ✓ Desenvolvimento / Customização;

- ✓ Treinamentos;
- ✓ Suporte Técnico;
- ✓ Manutenções (Evolutiva, Corretiva, Preventiva e Legal);
- ✓ Migração automática de dados para alimentação do MENTORH;
- ✓ Apoio Operacional;
- ✓ Consultoria para operacionalização e utilização do MENTORH;
- ✓ Atualizações de Versões e/ou Releases do MENTORH;
- ✓ Outros serviços cujo objeto seja a comercialização e serviços do MENTORH.

4) SERVIÇOS

As definições, regras e condições para a prestação de serviços relacionados ao MENTORH estão descritas no **Termo de Referência – INEX – Contratação OSM.v.2.2 (recebido em 28/05/2026)**, que estabelece os parâmetros para sua execução.

5) INVESTIMENTOS

ITEM	TIPO	BEM/SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço	Prestação de Serviços de Sustentação da Solução MENTORH como (suporte técnico, manutenções corretivas, preventivas e legais)	Pacote de Serviços (Mensal)	12 meses	R\$ 107.500,00	R\$ 1.290.000,00
2	Serviço	Prestação de Serviços Eventuais da Solução MENTORH (Serviços de Ajuste Pontual)	Pontos de Função (sob demanda)	Até 250 (em até 12 meses)	R\$ 1.107,51	R\$ 276.877,50
VALOR TOTAL MÍNIMO						R\$ 1.290.000,00
VALOR TOTAL MÁXIMO						R\$ 1.566.877,50

Valor total da proposta 1.566.877,50 (Um milhão, quinhentos e sessenta e seis mil, oitocentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos).

Todos os impostos, fretes e demais despesas estão inclusos nesta proposta.

6) DO PAGAMENTO

Ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual ou de sua parcela, a contratada protocolizará Nota Fiscal que, após a devida atestação e regular liquidação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada abaixo. O atraso nos pagamentos sujeita a contratante às ações previstas no artigo 137, parágrafo II, inciso IV da Lei 14.133/2021.

7) REAJUSTES

O reajustamento de preços será anual, a contar da data de assinatura do presente instrumento, observados o interregno mínimo de um ano.

Por acordo das partes poderá ser adotado um índice oficial, o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI (IPEA), como forma de melhor demonstrar a variação dos preços praticados.

8) VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência por 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura., prorrogável nos termos da lei.

9) DADOS PARA FATURAMENTO

RAZÃO SOCIAL: OSM Consultoria e Sistemas Ltda.

Endereço: SHS Quadra 6 – CONJUNTO A Bloco A – Sala 905, Complexo Brasil 21 – Asa Sul - CEP 70.316-102 – Brasília-DF - contato: (55) 61 3964.7777

CNPJ: 88.633.680/0002-02

BANCO PARA PAGAMENTO

No. : 001 (BANCO DO BRASIL)

Agência: 0452-9 (Empresa Central) - C/Corrente: 220.270-0

Praça: Brasília – DF

10) RESCISÃO

As partes acordam que, na hipótese de rescisão antecipada do contrato com fulcro nas hipóteses elencadas no art. 137, inciso VIII e parágrafo 2º, incisos I e II da Lei 14.133/2021, o Cliente, além de observar ao disposto no parágrafo 1º do art. 138 do mesmo diploma legal, obriga-se a ressarcir a OSM dos prejuízos advindos de tal ato, no valor equivalente a seis vezes do pagamento mensal desembolsado pelo objeto do presente instrumento.

11) VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias.

Esta proposta substitui e anula quaisquer outras anteriores que porventura tenham sido apresentadas.

12) CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos que a proposta apresentada vá ao encontro das expectativas desta Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU. Ao mesmo tempo, colocamo-nos ao inteiro dispor para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Ao ensejo, ressaltamos e agradecemos atenção recebida.

Sem mais para o momento,

Brasília, 11 de agosto de 2026.

GUILHERME KOEBE DE
OLIVEIRA  Assinado de forma digital por
GUILHERME KOEBE DE
OLIVEIRA: 
Dados: 2026.08.11 11:05:45
-03'00'

Guilherme Koebe de Oliveira
Diretor Executivo
OSM Consultoria e Sistemas Ltda.