

ANEXO III — MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)

Termo de Referência nº 17/2026 — SR/PF/AP

Processo SEI nº 08361.005127/2025-94 — Contrato nº ____/2026

1. IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO	
Nº da OS:	
Data de Emissão:	(preenchida automaticamente pelo SEI)
Contrato:	Contrato nº ____/2026 — SR/PF/AP
CONTRATADA:	
CNPJ:	
Preposto da CONTRATADA:	
Fiscal Técnico do Contrato:	
Fiscal Requisitante:	
Fiscal Administrativo:	
Gestor do Contrato:	
Período de Referência:	___/___/___ a ___/___/___

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS
Prestação de serviços técnicos continuados de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível — Equipe Especializada I) e de atendimento a usuários de TIC (2º Nível — Equipe Especializada II), na forma e nas condições estabelecidas no Termo de Referência nº 17/2026, com observância do Catálogo de Serviços constante do Anexo I do TR e dos níveis de serviço definidos na Seção 4.4 do TR.

3. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE REFERÊNCIA			
Item	Perfil Profissional	Equipe	Qtd.
1	Analista de suporte computacional — Sênior	I — Operação de Infraestrutura	1
2	Analista de redes e comunicação de dados — Sênior	I — Operação de Infraestrutura	1
3	Gerente de suporte técnico de TI (Líder Técnico)	I — Operação de Infraestrutura	1
4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática — Pleno	II — Atendimento ao Usuário	4
	Total de profissionais (referência para estimativa de custos)		7

4. REGIÕES DE ATENDIMENTO			
Região	Localidades	Usuários	% Demanda
R1 — Macapá	Sede SR/PF/AP; Aeroporto; GEPOM	159	~84%

R2 — Oiapoque	DPF/OPE/AP; Ponte Binacional	29	~16%
Total	5 localidades em 2 regiões geográficas	188	100%

5. NÍVEIS DE SERVIÇO APLICÁVEIS (Tabela 4.4.2 do TR)

Prioridade	TIT	TMS	Apuração
1 — Crítica	30 min	1h	Independente por região (R1 e R2)
2 — Alta	30 min	2h	Independente por região (R1 e R2)
3 — Média	30 min	4h	Independente por região (R1 e R2)
4 — Baixa	30 min	8h	Independente por região (R1 e R2)
5 — Planejada	30 min	24h	Independente por região (R1 e R2)

6. VALOR MENSAL E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Valor Fixo Mensal:	R\$ 80.431,58 (oitenta mil, quatrocentos e trinta e um reais e cinquenta e oito centavos)
Condição de pagamento:	Vinculado ao cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (Seção 7 do TR), com glosas apuradas conforme art. 137, II da Lei nº 14.133/2021 e detalhamento na Seção 7.5 do TR.
Reajuste contratual:	Índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), aplicável após 12 (doze) meses de vigência, conforme Seção 7.7 do TR.
Prazo para nota fiscal:	Até 3 (três) dias úteis após emissão do TRD, conforme Seção 7.6.4 do TR.

7. OBSERVAÇÕES E PENDÊNCIAS

(Espaço destinado a registrar observações específicas do período, alterações de escopo, novos serviços incluídos no catálogo, ajustes de dimensionamento, ou qualquer ocorrência relevante para a execução contratual.)

_____ Fiscal Técnico do Contrato Nome: Matrícula: Data: ____/____/____ (Assinatura eletrônica via SEI)	_____ Preposto da CONTRATADA Nome: CPF: Data: ____/____/____
--	---

ANEXO IV — TERMOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

Termo de Referência nº 17/2026 — SR/PF/AP

Processo SEI nº 08361.005127/2025-94 — Contrato nº ____/2026

PARTE A — TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (TRP)

IDENTIFICAÇÃO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
Nº do TRP:	
OS de Referência:	
Contrato:	Contrato nº ____/2026 — SR/PF/AP
CONTRATADA:	
Período avaliado:	01/____/____ a ____/____/____ (mês de competência)
Data do relatório mensal:	____/____/____
Data de emissão do TRP:	(preenchida automaticamente pelo SEI)

DECLARAÇÃO
Declaro, para os fins do disposto no art. 140, inciso I, alínea "a", da Lei nº 14.133/2021, que recebi PROVISORIAMENTE os serviços prestados pela CONTRATADA no período acima indicado, conforme relatório mensal de desempenho apresentado. O presente recebimento provisório não implica aceitação definitiva dos serviços, ficando condicionado à verificação detalhada da conformidade dos indicadores de desempenho e dos níveis de serviço contratados, a ser realizada por ocasião da emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), nos termos do art. 140, inciso I, alínea "b", da mesma Lei. Prazo de emissão do TRP: até 3 (três) dias úteis após o recebimento do relatório mensal de desempenho, conforme Seção 7.6.2 do TR nº 17/2026.

RESUMO DOS INDICADORES — APURAÇÃO MENSAL						
ID	Indicador	Meta	Result. R1	Result. R2	Atingiu?	Glosa (%)
IND-01	TIT — Tempo de Início de Tratativa	≥ 95%	Apurado	Apurado		
IND-02	TMS — Tempo Máximo de Solução	≥ 90%	Apurado	Apurado		
IND-03	Pesquisa de Satisfação do Usuário	≥ 80%	Único	—		
IND-04	Uptime / Disponibilidade (apurado via Zabbix, excluídas	≥ 99%	Único	—		

	manutenções programadas conforme Seção 7.4 do TR)					
IND-05	Capacitação técnica da equipe	≥ 90%	Único	—		
IND-06	Cumprimento das atribuições do Líder Técnico (aferição por resultados, conforme Seção 7.4 do TR)	Atende	Único	—		
IND-07	Qualidade dos registros no CITSMART	≥ 95%	Único	—		
TOTAL DE GLOSAS APURADAS NO PERÍODO (conforme art. 137, II da Lei 14.133/2021):						

OBSERVAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

_____ Fiscal Técnico Nome: Matrícula: Data: __/__/____ (Assinatura eletrônica via SEI)	_____ Fiscal Requisitante Nome: Matrícula: Data: __/__/____ (Assinatura eletrônica via SEI)
--	---

PARTE B — TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (TRD)

IDENTIFICAÇÃO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	
Nº do TRD:	
TRP de Referência:	
Contrato:	Contrato nº ____/2026 — SR/PF/AP
Período avaliado:	01/____/____ a ____/____/____ (mês de competência)
Data de emissão do TRD:	(preenchida automaticamente pelo SEI)

DECLARAÇÃO
Declaro, para os fins do disposto no art. 140, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021, que, após verificação da conformidade dos indicadores de desempenho e dos níveis de serviço contratados, os serviços prestados pela CONTRATADA no período acima indicado foram recebidos DEFINITIVAMENTE, nos termos e condições estabelecidos no Contrato nº ____/2026 e no Termo de Referência nº 17/2026. Prazo de emissão do TRD: até 10 (dez) dias úteis após a emissão do TRP, conforme Seção 7.6.3 do TR. Após emissão deste TRD, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para emitir a respectiva nota fiscal, conforme Seção 7.6.4 do TR.

VALOR DA FATURA APROVADO PARA PAGAMENTO		
Valor fixo mensal	Glosas apuradas (art. 137, II)	Valor líquido da fatura
R\$ _____	(-) R\$ _____	(=) R\$ _____
<i>Observação: Quando aplicável (após 12 meses de vigência), o valor fixo mensal deverá refletir o reajuste pelo índice ICTI, conforme Seção 7.7 do TR. Eventuais glosas serão calculadas sobre o valor mensal já reajustado.</i>		

CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO PARA RECEBIMENTO DEFINITIVO		
Item verificado	Sim	Não
Relatório mensal de desempenho apresentado no prazo previsto (Seção 7.6.1 do TR)		
Indicadores IND-01 a IND-07 apurados e devidamente verificados		
Apuração de IND-01 e IND-02 realizada de forma independente por região (R1 e R2)		
IND-04 (Uptime) apurado com base no Zabbix, com exclusão das manutenções programadas (Seção 7.4 do TR)		
IND-06 (Líder Técnico) aferido por resultados, conforme Seção 7.4 do TR		
Certificações da equipe técnica válidas e atualizadas no período		
Registros no CITSMART completos, atualizados e auditáveis		
Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA verificada		
Tratamento de dados pessoais conforme LGPD (sem incidentes não notificados no		

período)		
Glosas apuradas conforme art. 137, II da Lei nº 14.133/2021 e Seção 7.5 do TR		
Glosas eventualmente pendentes de períodos anteriores regularizadas		
Reajuste pelo índice ICTI aplicado quando devido (após 12 meses de vigência)		
Serviços da Categoria 8 (Encerramento Contratual — ENC-01 a ENC-04) executados conforme cronograma, quando aplicável		

OBSERVAÇÕES, PENDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

_____ Fiscal Técnico (Verificação dos aspectos técnicos dos serviços prestados) Nome: Matrícula: Data: __/__/____	_____ Fiscal Administrativo (Verificação da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária) Nome: Matrícula: Data: __/__/____	_____ Gestor do Contrato (Decisão final sobre recebimento e aprovação para pagamento) Nome: Matrícula: Data: __/__/____
--	---	--