

**CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ**

A casa do povo icóense

**ANEXO I-TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS**

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DO BALCÃO DO CIDADÃO, VISANDO MELHORAR O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO E FORTALECER AS AÇÕES DE CIDADANIA JUNTO À CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ/CE.

**1.INTRODUÇÃO**

O presente Termo de Referência tem por finalidade fornecer os elementos necessários para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos para implantação, planejamento, gerenciamento e acompanhamento das atividades do Balcão do Cidadão da Câmara Municipal de Icó/CE, visando ampliar o atendimento à população, melhorar a eficiência dos serviços prestados e fortalecer as ações de cidadania.

Os elementos aqui dispostos foram elaborados com base nas informações constantes do Estudo Técnico Preliminar (ETP), integrando o presente processo administrativo, e têm por objetivo subsidiar a realização do procedimento licitatório, conforme as disposições contidas nos arts. 6º, incisos X, XIII e XXIII, 18, 23, 40, 41 e 82 da Lei nº 14.133/2021.

Integram o presente Termo de Referência, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos:

- I) Definição dos itens e especificação dos serviços;
- II) Relação dos documentos de habilitação exigidos para o procedimento licitatório;
- III) Estudo Técnico Preliminar – ETP.

1.1. A contratação será dividida em itens, conforme tabela constante abaixo:

| ITEM   | DESCRIÇÃO   | QTD  | UND     | V. UNIT   | V. TOTAL  |
|--|---|------|---------|-----------|-----------|
| 1  | SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DO BALCÃO DO CIDADÃO NA CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ/CE.   | 10.0 | Serviço | 10.400,00 | 10.400,00 |
| PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE APOIO E CONSULTORIA PARA IMPLANTAÇÃO DO BALCÃO DO CIDADÃO NA CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ/CE, INCLUINDO CAPACITAÇÃO DA EQUIPE E SUPORTE OPERACIONAL, COM O OBJETIVO DE OFERECER ATENDIMENTO ACOLHEDOR À POPULAÇÃO E FACILITAR O ACESSO A DIVERSOS SERVIÇOS DE INTERESSE PÚBLICO, COMO EMISSÃO DE DOCUMENTOS, GUIAS, CERTIDÕES, AGENDAMENTOS, INSCRIÇÕES E ORIENTAÇÕES GERAIS.   |   |      |         |           |           |
| 2  | SERVIÇO DE APOIO E CONSULTORIA PARA GERENCIAMENTO, ACOMPANHAMENTO E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DESENVOLVIDOS PELO BALCÃO DO CIDADÃO JUNTO À CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ/CE. | 10.0 | Mês     | 5.266,67  | 52.666,70 |
| ACOMPANHAMENTO MENSAL E ORIENTAÇÃO AOS SERVIDORES NA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO BALCÃO DO CIDADÃO; ORIENTAÇÃO PARA EMISSÃO DE TAXAS, IMPOSTOS E BOLETOS; APOIO NA EMISSÃO DE 2ª VIA DE CONTAS DE ÁGUA E ENERGIA; ORIENTAÇÃO PARA INSCRIÇÕES EM CONCURSOS E PROGRAMAS DIVERSOS; ORGANIZAÇÃO DE MUTIRÕES PARA NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS JUNTO AO SERASA OU ÓRGÃOS COMPETENTES; ORIENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO PARA EMISSÃO DE CERTIDÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS; EMISSÃO DE CARTÃO DO SUS; INSCRIÇÃO E 2ª VIA DE CPF; EMISSÃO DE GUIAS DE IPVA, DAE E DEMAIS SERVIÇOS DE INTERESSE DA POPULAÇÃO, JUNTO À CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ/CE. |   |      |         |           |           |

VALOR GLOBAL ESTIMADO: R\$ 63.066,70(Sessenta e três mil e sessenta e seis reais e setenta centavos)

# CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ

A casa do povo icoense

## 2. INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS, EXPOSIÇÃO DE NECESSIDADE, DETALHAMENTO E PLANEJAMENTO

### 2.1. Órgão Gerenciador:

CÂMARA MUNICIPAL DO ICÓ/CE

### 2.2. Justificativa:

A presente contratação decorre da necessidade de implantação e adequado funcionamento do Balcão do Cidadão junto à Câmara Municipal de Icó/CE, com o objetivo de ampliar o acesso da população a serviços essenciais, fortalecer as ações de cidadania e proporcionar atendimento mais eficiente, organizado e humanizado aos munícipes. O Balcão do Cidadão constitui importante instrumento de aproximação entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, possibilitando orientação ao público, apoio na emissão de documentos, encaminhamentos diversos e facilitação do acesso a serviços de interesse coletivo. A contratação de empresa especializada mostra-se necessária para assegurar a implantação, organização, acompanhamento e gerenciamento técnico das atividades, bem como a orientação contínua aos servidores envolvidos, garantindo maior eficiência operacional e melhor qualidade no atendimento prestado. A ausência de suporte técnico poderá comprometer a execução adequada dos serviços, reduzir a capacidade de atendimento ao cidadão e prejudicar a efetividade das ações institucionais da Câmara Municipal de Icó/CE. Dessa forma, a contratação pretendida atende ao interesse público, contribuindo para a modernização administrativa, fortalecimento da cidadania e melhoria dos serviços disponibilizados à população.

### 2.3. Do Plano de Contratação Anual-PCA:

Informa-se que o objeto da presente contratação encontra-se devidamente previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) para o exercício de 2026, estando alinhado ao planejamento institucional da Câmara Municipal de Icó/CE.

### 2.4. Critério de Julgamento:

O critério de julgamento das propostas será o de MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência e no Aviso de Dispensa Eletrônica.

Será considerada vencedora a proposta que, atendidos os requisitos de habilitação e especificações técnicas exigidas, apresentar o menor valor global para execução do objeto.

Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços inexequíveis, excessivos ou incompatíveis com os valores de mercado apurados pela Administração.

## 3. DA PESQUISA DE PREÇO

3.1. O Setor de Compras realizou pesquisa de preços de mercado, observando os parâmetros aplicáveis às contratações públicas, considerando todos os aspectos relacionados ao objeto a ser contratado, qual seja, a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DO BALCÃO DO CIDADÃO, VISANDO MELHORAR O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO E FORTALECER AS AÇÕES DE CIDADANIA JUNTO À CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ/CE.**

# CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ

A casa do povo icoense

**3.2.** Os valores apurados encontram-se anexados aos autos e consolidados em relatório próprio, o qual subsidiará a definição do valor estimado da contratação.

**3.3.** O valor de referência apurado corresponde ao montante de R\$ R\$ 63.066,70(Sessenta e três mil e sessenta e seis reais e setenta centavos), servindo como parâmetro para as decisões do Agente de Contratação designado para a realização da Dispensa Eletrônica de Licitação, especialmente quanto à análise de aceitabilidade das propostas apresentadas.

## 4. JUSTIFICATIVA DE CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

**4.1.** O valor estimado da contratação enquadra-se no disposto no **art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**, que autoriza a contratação direta por dispensa de licitação para outros serviços e compras cujo valor seja inferior ao limite legal vigente, devidamente atualizado na forma da legislação federal aplicável. Considerando que o valor estimado para a presente contratação corresponde a R\$ R\$ 63.066,70(Sessenta e três mil e sessenta e seis reais e setenta centavos), e encontra-se dentro do limite estabelecido pelo art. 75, II, da Lei 14.133/21, atualizado por decreto federal vigente à época da contratação. Resta configurada a hipótese legal de dispensa de licitação.

**4.2.** As contratações públicas, em regra, devem observar o princípio constitucional da licitação, previsto no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, ressalvadas as hipóteses legais de contratação direta expressamente previstas em lei.

Nesse contexto, a Lei nº 14.133/2021 disciplinou os casos em que a licitação poderá ser dispensada, buscando assegurar eficiência administrativa, economicidade e celeridade processual, especialmente nas contratações de menor vulto econômico.

Diante disso, considerando a legalidade da hipótese, a compatibilidade do valor estimado e o interesse público envolvido, mostra-se adequada a realização da presente contratação mediante **Dispensa Eletrônica de Licitação**.

## 5. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

### 5.1. Prazo e Execução:

**5.1.1.** O prazo de execução dos serviços será de **10 (dez) meses**, contados da assinatura do contrato, emissão da Ordem de Serviço, Nota de Empenho ou instrumento equivalente.

**5.1.2.** Os serviços serão prestados de forma **contínua e mensal**, conforme as necessidades da Câmara Municipal de Icó/CE, observadas as disposições deste Termo de Referência.

**5.1.3.** A contratada deverá apresentar, mensalmente, relatório das atividades executadas, contendo os serviços realizados, atendimentos prestados e ações desenvolvidas no período.

### 5.1.4. Recebimento Provisório:

O recebimento provisório ocorrerá mediante análise inicial do relatório mensal apresentado, pelo servidor designado para fiscalização do contrato, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**.

# CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ

A casa do povo icoense

## 5.1.5. Recebimento Definitivo:

O recebimento definitivo ocorrerá após verificação da regular execução dos serviços e cumprimento das obrigações contratuais, mediante atesto do fiscal do contrato, no prazo de até **10 (dez) dias úteis** após o recebimento provisório.

**5.1.6.** Constatada falhas, inconsistências ou execução em desacordo com o Termo de Referência, a contratada será notificada para promover as correções necessárias no prazo fixado pela Administração.

**5.1.7.A** Administração poderá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências contratuais.

**5.1.8.** O pagamento ficará condicionado ao recebimento definitivo e à apresentação regular da nota fiscal/fatura e documentos exigidos.

## 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. São obrigações da Contratante:

6.1.1. Designar gestor e fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução;

6.1.2. Fornecer à CONTRATADA as informações, documentos e orientações necessárias ao desenvolvimento dos serviços;

6.1.3. Disponibilizar espaço físico adequado, quando necessário, para execução das atividades presenciais do Balcão do Cidadão;

6.1.4. Encaminhar formalmente as demandas relacionadas aos serviços contratados;

6.1.5. Acompanhar e supervisionar a execução contratual, exigindo qualidade, regularidade e eficiência na prestação dos serviços;

6.1.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades verificadas, para imediata correção;

6.1.7. Receber os serviços executados, mediante conferência e atesto do fiscal do contrato;

6.1.8. Efetuar o pagamento à CONTRATADA na forma e prazo estabelecidos no contrato;

6.1.9. Aplicar, quando cabível, as sanções administrativas previstas na legislação e no contrato;

6.1.10. Prestar os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, quando necessários à execução do objeto.

6.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução contratual, nem por danos causados a terceiros por seus empregados, prepostos ou representantes.

## 7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. São obrigações da Contratada:

# CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ

A casa do povo Icoense

- 7.1.1. Executar os serviços em conformidade com este Termo de Referência, proposta apresentada e normas legais aplicáveis;
- 7.1.2. Implantar, organizar, acompanhar e gerenciar as atividades do Balcão do Cidadão junto à Câmara Municipal de Icó/CE;
- 7.1.3. Disponibilizar profissional(is) qualificado(s) para execução dos serviços contratados;
- 7.1.4. Prestar atendimento técnico e operacional com eficiência, cordialidade e urbanidade no relacionamento com os cidadãos;
- 7.1.5. Orientar servidores e usuários quanto aos serviços ofertados pelo Balcão do Cidadão;
- 7.1.6. Apresentar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, atendimentos realizados e resultados alcançados;
- 7.1.7. Corrigir, sem ônus adicional, falhas ou inconsistências apontadas pela fiscalização;
- 7.1.8. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- 7.1.9. Cumprir os prazos estabelecidos e atender às solicitações da CONTRATANTE;
- 7.1.10. Manter sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução contratual, observada a legislação aplicável, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- 7.1.11. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato;
- 7.1.12. Responder por danos causados à Administração ou a terceiros por dolo ou culpa na execução dos serviços;
- 7.1.13. Não transferir a terceiros, sem autorização prévia da CONTRATANTE, as obrigações assumidas;
- 7.1.14. Não utilizar o nome da Câmara Municipal de Icó/CE para fins promocionais sem autorização formal;
- 7.1.15. Adotar, quando cabível, práticas de sustentabilidade e racionalização de recursos na execução dos serviços.

## 8. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 8.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto contratual.
- 8.2. A subcontratação parcial somente poderá ocorrer mediante autorização prévia e expressa da Contratante, desde que não prejudique a execução dos serviços e recaia sobre atividades acessórias.

## 9. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 9.1. É admissível fusão, cisão ou incorporação da contratada, desde que mantidas as condições de habilitação, capacidade técnica, regularidade fiscal e plena execução do contrato, mediante anuência prévia da Administração.

# CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ

A casa do povo icoense

## 10. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

10.1. Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, será designado gestor e fiscal do contrato para acompanhar sua execução.

10.2. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pelos danos causados à Administração ou terceiros.

10.3. Serão registrados em relatório próprio eventuais atrasos, falhas no atendimento, descumprimentos contratuais e determinações para regularização.

## 11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em moeda corrente nacional, por ordem bancária, em até 30 (trinta) dias, após apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pelo fiscal do contrato.

11.2. O pagamento dependerá da comprovação da regular execução dos serviços e apresentação de relatório mensal das atividades desenvolvidas.

11.3. Havendo erro na nota fiscal ou pendência documental, o prazo ficará suspenso até regularização.

11.4. Antes de cada pagamento poderão ser verificadas as condições de habilitação e regularidade fiscal da contratada.

11.5. A contratada optante pelo Simples Nacional deverá comprovar essa condição, quando exigido.

## 12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato poderão ser aplicadas as penalidades previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021.

12.2. Poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa moratória de 0,5% ao dia, limitada a 10% do valor contratual;

III – multa compensatória de até 10% por inexecução parcial;

IV – multa de até 20% por inexecução total;

V – impedimento de licitar e contratar;

VI – declaração de inidoneidade, quando cabível.

12.3. Será assegurado contraditório e ampla defesa

## 13. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

13.1. A contratada deverá adotar práticas sustentáveis na execução dos serviços, priorizando uso racional de energia, água, papel e recursos materiais.

13.2. Sempre que possível, deverão ser utilizados meios digitais para relatórios, comunicações e documentos.

**CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ**

A casa do povo icoense

**13.3.** A contratada deverá orientar sua equipe quanto à redução de desperdícios e descarte adequado de resíduos.

**13.4.** Será incentivada a utilização de mão de obra local, quando compatível com a execução contratual.

**14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes desta contratação correrão por conta de dotação própria consignada no orçamento vigente da Câmara Municipal de Icó/CE:

**Unidade Orçamentária:** 01.01 – Câmara Municipal de Icó

**Funcional Programática:** 01.031.0001.2.001 – Funcionamento das Atividades Legislativas

**Elemento de Despesa:** 3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.

**15. MATRIZ DE RISCO**

| ITEM | RISCO IDENTIFICADO                                       | PROBABILIDADE | IMPACTO | RESPONSÁVEL     | MEDIDAS PREVENTIVAS                           | PLANO DE CONTINGÊNCIA                                |
|------|--|---------------|---------|-----------------|---|--|
| 01   | Atraso no início da execução contratual                  | Média         | Alto    | Contratada      | Planejamento prévio e cronograma inicial      | Notificação formal e aplicação de sanções cabíveis   |
| 02   | Falhas na implantação do Balcão do Cidadão               | Média         | Alto    | Contratada      | Acompanhamento técnico e validação das etapas | Correção imediata e readequação do plano de trabalho |
| 03   | Atendimento ineficiente ao público                       | Média         | Alto    | Contratada      | Capacitação da equipe e supervisão contínua   | Substituição de pessoal e reforço operacional        |
| 04   | Interrupção dos serviços durante a vigência contratual   | Baixa         | Alto    | Contratada      | Planejamento operacional e equipe mínima      | Reorganização emergencial e aplicação contratual     |
| 05   | Descumprimento de prazos contratuais                     | Média         | Médio   | Contratada      | Cronograma mensal de atividades               | Advertência e multa, se cabível                      |
| 06   | Relatórios mensais incompletos ou não apresentados       | Média         | Médio   | Contratada      | Modelo padronizado de relatório               | Suspensão do pagamento até regularização             |
| 07   | Problemas de comunicação entre contratada e fiscalização | Média         | Médio   | Ambas as partes | Reuniões periódicas e canais formais          | Registro em ata e ajustes operacionais               |
| 08   | Uso inadequado   | Baixa         | Alto    | Contratada      | Observância da                                | Apuração   |

**CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ**

A casa do povo Icoense

| ITEM | RISCO IDENTIFICADO                               | PROBABILIDADE | IMPACTO | RESPONSÁVEL              | MEDIDAS PREVENTIVAS                              | PLANO DE CONTINGÊNCIA                        |
|------|--|---------------|---------|--------------------------|--|--|
|      | de dados pessoais dos cidadãos                   |               |         |                          | LGPD e sigilo funcional                          | imediatamente e responsabilização            |
| 09   | Insatisfação da população com os serviços        | Média         | Médio   | Contratada / Contratante | Monitoramento da qualidade e escuta do usuário   | Ajustes no atendimento e melhorias contínuas |
| 10   | Insuficiência de estrutura física ou tecnológica | Média         | Médio   | Contratante              | Disponibilização prévia de espaço e equipamentos | Adequação emergencial da estrutura           |

**CLASSIFICAÇÃO**

- **Probabilidade:** Baixa / Média / Alta
- **Impacto:** Baixo / Médio / Alto

**RESPONSABILIDADE PELO GERENCIAMENTO:**

O acompanhamento da presente Matriz de Risco caberá ao Gestor e Fiscal do Contrato designados pela Câmara Municipal de Icó/CE, com apoio da contratada durante toda a execução contratual.

Icó/CE, 29 de abril de 2026.

**APROVADO POR:**


Marconiêr Chagas Mota  
Ordenador de despesas da Câmara Municipal de Icó/CE