

CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ

A casa do povo icoense

**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 ACESSORIA 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 ACESSORIA E CONSULTORIA PARA GERENCIAMENTO, ACOMPANHAMENTO E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DESENVOLVIDOS PELO BALCÃO DO CIDADÃO JUNTO A 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 BALCAO 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 DIVIDAS JUNTO AO SÉRASA 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 A 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:

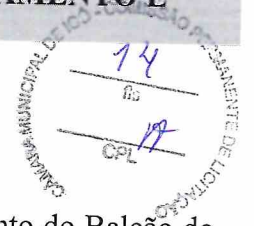
O critério de julgamento das propostas será o de MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência e no Aviso de Dispensa Eletrônica.

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.

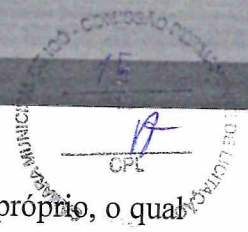
3. DA PESQUISA DE PREÇO

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 icóense

**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:

- 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

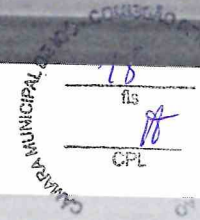
- 8.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto contratual.
- 8.2. A subcontratação parcial somente poderá ocorrer mediante autorização prévia e expressa da Contratante, desde que não prejudique a execução dos serviços e recaia sobre atividades acessórias.

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

18

CÂMARA MUNICIPAL DE ICÓ - CE

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

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

20
CPL

ITEM	RISCO IDENTIFICADO	PROBABILIDADE	IMPACTO	RESPONSÁVEL	MEDIDAS PREVENTIVAS	PLANO DE CONTINGÊNCIA
	de dados pessoais dos cidadãos				LGPD e sigilo funcional	imediate 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