



NOTA TÉCNICA N.º 012/2026

Vitória, 04 de setembro de 2026

Assunto: Procedimentos a serem adotados diante de falhas e possíveis descumprimentos contratuais na execução dos serviços de Almoxarifado Virtual – AVIES.

1. Objetivo

A presente Nota Técnica tem por objetivo orientar o tratamento das ocorrências verificadas durante a execução dos serviços do Almoxarifado Virtual – AVIES, especialmente quanto à identificação de falhas, notificação para correção, incidência do Índice de Medição de Resultado – IMR e eventual apuração de descumprimento contratual.

A definição das responsabilidades da SEGER, na condição de Gestora da Ata de Registro de Preços, e dos órgãos e entidades contratantes será considerada em cada etapa do tratamento da ocorrência, conforme estabelecido no Termo de Referência.

O princípio geral consta do item 7.1, segundo o qual o contrato deve ser executado fielmente pelas partes, observadas as cláusulas pactuadas, a Lei nº 14.133/2021 e o Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Esta orientação deve ser aplicada em conjunto com a Nota Técnica nº 010/2026, de 04 de setembro de 2026, que disciplina o acompanhamento dos itens e das unidades de fornecimento disponibilizados no portal do AVIES, inclusive a conferência das marcas homologadas e dos quantitativos e múltiplos relacionados em seu Anexo I.

Está disponível no Portal de Contratações Centralizadas:

- Termo de homologação de marcas:

<https://contratacoescentralizadas.es.gov.br/Media/ServicosCorporativos/Almoxarifado/Termo%20de%20Homologa%C3%A7%C3%A3o%20Marcas.pdf>



- Nota Técnica nº 010/2026:

<https://contratacoescentralizadas.es.gov.br/Media/ServicosCorporativos/Almoxarifado/Nota%20t%C3%A9cnica%2010.2026%20-%20Orienta%C3%A7%C3%A3o%20Cesta%20de%20Itens%20-%20AVIES%20-2023-VVC46.pdf>

2. Tratamento inicial da ocorrência

Toda possível falha ou irregularidade relacionada à execução de um contrato deve ser inicialmente identificada, documentada e analisada, antes de qualquer conclusão quanto à existência de inexecução ou aplicação de sanção.

No âmbito dos contratos individuais, essa providência cabe ao órgão ou entidade contratante.

Conforme o item 7.5.1.1, o Fiscal do Contrato deve acompanhar a execução e registrar todas as ocorrências relacionadas à gestão contratual em processo próprio. Pelo item 7.5.1.2, deve informar ao Gestor as ocorrências que caracterizem faltas ou falhas no cumprimento das obrigações contratuais.

O próprio capítulo de responsabilidades reforça essa atribuição. O item 11.2.1 determina aos órgãos/entidades participantes acompanhar e fiscalizar os serviços contratados, enquanto o item 11.2.8 lhes atribui o dever de exigir o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada.

Em consonância com a Nota Técnica nº 010/2026, as divergências quanto aos itens, especificações, marcas homologadas ou demais informações do portal deverão ser tratadas pelos gestores da contratação, mediante as providências previstas na contratação, comunicando-se à SEGER os casos que demandem sua atuação.

2.1. Registro mínimo recomendado

A ocorrência deve conter, quando aplicável, descrição objetiva do fato, data, evidências, item contratual possivelmente descumprido, unidade afetada, impacto observado e



informação sobre eventual ocorrência anterior de mesma natureza.

Nas ocorrências relativas aos materiais ou ao catálogo, o registro deverá indicar, quando aplicável, o código e a descrição do item, a marca disponibilizada ou entregue e sua correspondência com as marcas homologadas, a unidade de fornecimento, a quantidade por embalagem, o múltiplo indicado no sistema, a referência ao Anexo I da Nota Técnica nº 010/2026 e os dados do pedido e do recebimento. Recomenda-se anexar capturas do portal e os demais documentos que permitam comparar o previsto, o solicitado e o efetivamente fornecido.

Nesse momento, não se deve classificar automaticamente o fato como inexecução contratual. A primeira finalidade do registro é verificar o que ocorreu, qual obrigação está envolvida e de quem era a responsabilidade pelo seu cumprimento.

Antes de concluir pela existência de divergência quantitativa ou de apresentação, deverá ser verificado se o item está abrangido pelos ajustes de embalagem ou múltiplos de fornecimento previstos no Anexo I da Nota Técnica nº 010/2026. A diferença de apresentação expressamente contemplada nesse anexo não caracteriza, por si só, falha contratual. A análise deverá considerar a unidade de fornecimento aplicável e a correspondência entre o quantitativo solicitado e o recebido.

3. Primeiro enquadramento: verificar se a ocorrência está abrangida pelo IMR

Após o registro, deve ser verificado se a ocorrência possui tratamento específico no Índice de Medição de Resultado – IMR.

Isso é fundamental porque o IMR não constitui mecanismo genérico para todo e qualquer descumprimento.

O item 8.1.6 estabelece somente dois indicadores:

- 8.1.6.1 – Indicador 1: problemas relacionados aos pedidos;
- 8.1.6.2 – Indicador 2: cumprimento mensal dos prazos de resolução de falhas operacionais no sistema web.



3.1. Indicador 1

O item 8.1.7 restringe o Indicador 1 aos vícios relacionados a pedidos realizados no sistema, abrangendo atrasos de entrega e problemas de conformidade quanto à especificação e quantidade dos materiais.

Também são abrangidos atraso na entrega corretiva e entrega corretiva imperfeita.

A avaliação da especificação e da quantidade deverá considerar as orientações da Nota Técnica nº 010/2026, inclusive as marcas homologadas e os ajustes de apresentação e múltiplos previstos em seu Anexo I. Uma divergência observada apenas no catálogo, sem vício relacionado a pedido realizado, não deverá ser automaticamente enquadrada no Indicador 1.

Nessas situações, deve ser aplicado o tratamento previsto no próprio IMR.

Entretanto, o item 8.1.7.3 determina que atraso superior aos limites previstos ou entrega corretiva imperfeita poderá configurar inexecução parcial ou total, sujeitando a empresa às penalidades da Seção 12.

3.2. Indicador 2

O item 8.1.8 trata especificamente de falhas operacionais do sistema web e mede a resolução de chamados conforme o nível de criticidade.

Assim, uma ocorrência relacionada à plataforma somente deve ser enquadrada no Indicador 2 quando efetivamente decorrer de falha operacional do sistema sujeita ao fluxo de atendimento previsto no TR.

A divergência de marca, descrição, embalagem ou quantidade cadastrada no portal não implica, por si só, falha operacional do sistema web. Deverá ser apurada sua causa e verificada a existência de obrigação e de tratamento específicos no TR antes do enquadramento no Indicador 2.

3.3. IMR não exclui apuração contratual



O item 8.1.3 prevê redução do pagamento pelo não atingimento das metas, sem prejuízo das penalidades cabíveis. O item 8.1.5 estabelece expressamente que o IMR não impede processo de penalidade e o item 8.1.9 repete que a redução do faturamento não inibe eventual penalização.

Portanto:

- a) se a ocorrência está prevista no IMR, aplica-se o IMR conforme suas regras; se também houver elementos de infração contratual, a apuração poderá ocorrer paralelamente.
- b) Se a ocorrência não está prevista no IMR, não deverá ser criado desconto por analogia.

Para demonstrar a composição do valor faturado após a aplicação do IMR, os órgãos e entidades contratantes poderão utilizar o modelo “ANEXO II — IMR – MEMÓRIA DE CÁLCULO DO VALOR FATURADO”, disponível no Portal de Contratações Centralizadas, sob o link:

<https://contratacoescentralizadas.es.gov.br/Media/ServicosCorporativos/Almoxarifado/ANEXO%20II%20MODELO%20IMR%20AVIES.docx>

O preenchimento deverá refletir a apuração realizada pela fiscalização e formalizada no Termo Circunstanciado de Recebimento Definitivo, discriminando as reduções relativas aos Indicadores 1 e 2 e o valor efetivamente devido.

4. Ocorrência não abrangida pelo IMR: verificar a obrigação contratual

Não sendo hipótese própria do IMR, deve-se identificar:

- a) qual disposição do TR, Edital, contrato ou Anexo foi descumprida;
- b) se a obrigação era da contratada;
- c) se o fato decorreu de providência que competia ao órgão contratante ou à



SEGER.

Essa verificação é especialmente relevante porque o AVIES possui responsabilidades distribuídas entre os contratos individuais e a gestão central da Ata.

4.1. Cabe ao órgão contratante

A fiscalização cotidiana, exigência de cumprimento das obrigações, recebimento dos serviços, comunicação de falhas e acompanhamento do seu contrato são atribuições dos órgãos/entidades contratantes, especialmente conforme os itens 11.2.1, 11.2.4, 11.2.6, 11.2.7, 11.2.8 e 11.2.12.

4.2. Cabe à SEGER

Questões relacionadas à governança e execução global da Ata, gestão da Cesta e determinadas alterações da plataforma são atribuições da SEGER.

O item 11.1.2 lhe atribui coordenação e supervisão global da execução; o 11.1.5, gestão e definição da Cesta; e o 11.1.15, atuação perante a contratada quando cientificada das falhas pelos contratantes.

Além disso, o item 6.1.5 atribui exclusivamente à SEGER a gestão da plataforma quanto a pedidos de adequação/personalização, alteração da lista de itens, homologação de marcas, revisão de preços e publicação dos itens e seus preços.

Essa análise deve ocorrer antes da imputação da falha à contratada.

5. Notificação formal para correção

Uma vez identificada uma falha de execução atribuível à contratada, o TR determina a adoção de providência para sua regularização.

O item 7.5.2.6 estabelece que cabe ao Gestor do contrato:



elaborar notificações formais junto ao CONTRATADO com vistas a corrigir eventuais falhas apontadas pela fiscalização, concedendo-lhe prazo de correção.

A mesma responsabilidade aparece no item 11.2.12, segundo o qual compete ao órgão/entidade contratante:

notificar o CONTRATADO, por escrito, acerca de falhas e irregularidades observadas no cumprimento do contrato, buscando a resolução das inconformidades.

Portanto, para falhas relativas a um contrato individual, a notificação para correção é de responsabilidade do respectivo órgão contratante.

A notificação deverá indicar a ocorrência, sua fundamentação contratual, as providências requeridas e o prazo de correção.

O item 7.5.2.6 não estabelece prazo geral único. O prazo deverá observar eventual previsão específica do TR para aquela obrigação ou, inexistindo, ser fixado de forma compatível com a natureza e urgência da ocorrência.

Importante também observar que o item 11.3.11.3 prevê que o preposto da contratada deverá responder em até 3 dias úteis às notificações apresentadas pelo CONTRATANTE. Esse prazo de resposta, contudo, não deve ser confundido com o prazo de correção da falha, que poderá ser distinto conforme a situação.

6. Quando comunicar a SEGER

O tratamento inicial pelo órgão contratante não exclui a atuação da SEGER.

O item 11.2.15 determina que os órgãos/entidades devem subsidiar o Gestor da Ata com informações sobre a qualidade e efetividade dos serviços, inclusive quanto à aplicação de eventuais penalidades.

Em complemento, o item 11.1.15 estabelece que a SEGER deverá atuar perante a contratada quando cientificada de falhas e irregularidades, após o cumprimento do item



11.2.15 pelos contratantes.

Assim, a SEGER deverá ser especialmente cientificada quando a ocorrência:

- a) demonstrar potencial impacto sobre outros órgãos;
- b) tiver caráter recorrente ou sistêmico;
- c) estiver relacionada à governança da Cesta ou da plataforma;
- d) puder comprometer globalmente a execução da Ata;
- e) puder demandar orientação uniforme aos contratantes;
- f) envolver eventual penalidade relevante para acompanhamento da ARP.

7. Resultado da notificação para correção

Após o prazo concedido, deverão ser avaliadas a resposta e as providências da contratada.

7.1. Falha corrigida

Se a inconformidade for regularizada e não houver elemento adicional que justifique apuração, o órgão deverá registrar a providência e manter o histórico da ocorrência no processo de fiscalização.

Isso é relevante inclusive para verificar eventual reincidência futura, já que determinadas multas previstas no TR pressupõem reincidência formalmente notificada.

7.2. Falha não corrigida ou justificativa insuficiente

Se a contratada não regularizar a situação ou persistirem elementos de possível infração administrativa, deverá ser avaliada a abertura do processo de apuração previsto no item 7.5.2.7.

O item 11.2.12 também atribui ao órgão contratante a notificação da contratada quanto ao início do processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas



contratuais.

8. Apuração do possível descumprimento

A instauração do processo não significa que a inexecução já esteja comprovada.

O processo deverá apurar a ocorrência e permitir seu enquadramento, se for o caso, nas infrações do item 12.1, tais como:

- 12.1.a: inexecução parcial;
- 12.1.b: inexecução parcial com grave dano;
- 12.1.c: inexecução total;
- 12.1.d: retardamento injustificado da execução ou entrega;
- demais infrações previstas nas alíneas “e” a “h”.

A classificação dependerá do caso concreto.

9. Descumprimentos para os quais o TR prevê multa específica

O tratamento deve observar também se a Seção 12 contém hipótese específica para a ocorrência.

Isso é particularmente importante para descumprimentos que não possuem indicador específico no IMR.

O item 12.2, alínea “d”, subitem 2.2 estabelece multa de 1% sobre o valor faturado no mês, por ocorrência, para deixar de cumprir determinação ou instrução complementar necessária à perfeita execução do objeto, após reincidência formalmente notificada.

O subitem 2.3 estabelece a mesma multa para:

deixar de cumprir quaisquer normas do Edital e seus Anexos não previstas no rol de infrações, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador.

Assim, a formalização e guarda das notificações anteriores são essenciais para eventual



caracterização de reincidência.

10. Processo para eventual aplicação de sanção

Quando a apuração indicar possível aplicação de sanção, deve ser observado o item 12.5, que exige processo administrativo com contraditório e ampla defesa.

O item 12.5.1 determina notificação da contratada antes de qualquer sanção.

Essa notificação é diferente da prevista no 7.5.2.6:

- 7.5.2.6 → notificação para corrigir a falha.
- 12.5.1 → notificação para exercer defesa diante da possibilidade de aplicação de sanção.

O item 12.5.2 determina que a notificação sancionadora contenha, no mínimo, conduta reputada infratora, motivação, sanção pretendida, prazo e local de apresentação da defesa.

O item 12.5.3 estabelece prazo de 5 dias úteis para advertência e 15 dias úteis para as demais penalidades.

Após a defesa ou o término do prazo, deverá ser proferida decisão fundamentada, com direito de recurso, conforme item 12.5.5.

Na definição da sanção deverão ser considerados os critérios do item 12.6, incluindo gravidade, peculiaridades do caso, agravantes e atenuantes e danos causados.

11. Exemplo prático – item da Cesta indisponível na plataforma

Caso um órgão identifique que determinado item de que necessita não está disponível no catálogo, deverá observar a Nota Técnica nº 010/2026 e adotar as verificações a seguir, antes de concluir pela existência de falha ou aplicar o IMR.

11.1. Confirmar se o item integra a Cesta vigente



A definição dos itens que compõem a Cesta é competência da SEGER, conforme item 11.1.5.

Se o item não integra a Cesta vigente, eventual solicitação de inclusão deverá seguir o procedimento do item 6.11, sendo submetida à SEGER. O item 6.11.1 determina expressamente que o CONTRATANTE encaminhe o pedido à SEGER, que avaliará sua pertinência.

11.2. Se o item integra a Cesta, verificar a causa da indisponibilidade

O Anexo I.E, item 3.1.3, determina que o catálogo exiba os materiais integrantes da Cesta. A conferência deverá considerar o código e a descrição do material, as marcas homologadas e a unidade de fornecimento, inclusive as embalagens e os múltiplos indicados no Anexo I da Nota Técnica nº 010/2026. A ausência da apresentação unitária esperada pelo usuário não significa, por si só, indisponibilidade do item quando houver apresentação comercial correspondente prevista no referido anexo.

Deve-se verificar se a ausência resulta de:

- falha operacional do sistema;
- decisão ou providência de gestão da Cesta/plataforma atribuída à SEGER;
- ou falha de execução imputável à contratada.

11.3. Se for falha operacional do sistema

Deve-se abrir o respectivo chamado e verificar o enquadramento no Indicador 2 do IMR – item 8.1.8.

11.4. Se for matéria de gestão da Cesta ou da plataforma

A SEGER deverá adotar as providências correspondentes, considerando as competências



exclusivas previstas no item 6.1.5.

11.5. Se o item deveria estar disponível e a ausência decorrer de falha da contratada

O órgão contratante deverá registrar a ocorrência e notificar a contratada para correção, com base nos itens 7.5.1.1, 7.5.1.2, 7.5.2.6 e 11.2.12.

A SEGER deverá ser cientificada e subsidiada conforme item 11.2.15, permitindo sua atuação global nos termos do 11.1.15, especialmente se a ocorrência atingir outros órgãos.

Persistindo a irregularidade, avaliar a instauração do processo previsto no 7.5.2.7 e eventual enquadramento na Seção 12, inclusive, quando preenchidos seus requisitos, no item 12.2.d.2.3.

12. Exemplo prático – divergência de marca, embalagem ou quantitativo

Identificada possível divergência, o órgão deverá comparar as informações do portal e, quando houver, do pedido e do recebimento com a Cesta vigente, as marcas homologadas e o Anexo I da Nota Técnica nº 010/2026.

Se a diferença corresponder a embalagem ou múltiplo previsto no Anexo I, deverá ser considerada essa unidade de fornecimento na conferência. Previamente à emissão de novos pedidos, o órgão deverá verificar a quantidade contida em cada embalagem e adequar o quantitativo solicitado à sua efetiva necessidade.

Se persistir divergência não explicada pelas condições previstas, o órgão deverá registrar as evidências, identificar a obrigação aplicável e a causa da ocorrência. Havendo vício em pedido realizado, deverá verificar o Indicador 1; tratando-se efetivamente de falha operacional do sistema web, deverá observar o fluxo de atendimento e o Indicador 2. Fora dessas hipóteses, deverá adotar o tratamento contratual cabível, sem criar desconto por analogia.



A falha atribuível à contratada deverá ser objeto de notificação para correção pelo gestor do respectivo contrato. Os casos que demandem atuação da SEGER deverão ser comunicados com a documentação pertinente, preservadas as competências descritas nesta Nota Técnica e as garantias do processo de eventual aplicação de sanção.

13. Fluxo operacional recomendado

Etapa	Tratamento	Responsável principal	Base no TR
1	Identificar e registrar a ocorrência; nos casos relativos aos itens, conferir a Cesta, marcas homologadas e unidades/múltiplos de fornecimento	Fiscal do órgão contratante	7.5.1.1 / 11.2.1; NT nº 010/2026
2	Informar ao Gestor	Fiscal do órgão contratante	7.5.1.2
3	Verificar eventual incidência do IMR, considerando a causa da ocorrência e, quando aplicável, as condições da NT nº 010/2026	Fiscal/Gestor do contrato	8.1.6 a 8.1.8
4	Identificar obrigação descumprida e responsável	Órgão, com SEGER quando envolver competência central	7.1 / 11.1 / 11.2
5	Notificar para correção	Gestor do órgão contratante	7.5.2.6 / 11.2.12
6	Acompanhar prazo e providências	Fiscal/Gestor do órgão	7.5.1 / 11.2.1
7	Subsidiar a SEGER quando pertinente	Órgão contratante	11.2.15
8	Atuar em questão sistêmica/global	SEGER	11.1.2 / 11.1.15



Etapa	Tratamento	Responsável principal	Base no TR
9	Instaurar apuração, quando cabível	Gestor do contrato	7.5.2.7 / 11.2.12
10	Analisar infração e sanção	Órgão competente	12.1 / 12.2 / 12.6
11	Assegurar defesa	Órgão responsável pelo processo	12.5.1 a 12.5.3
12	Decisão fundamentada	Autoridade competente	12.5.5

Na eventual instauração de procedimento destinado à aplicação de sanção administrativa, além das disposições do Termo de Referência, deverão ser observados a Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e os demais normativos estaduais vigentes aplicáveis à matéria.

Também deverá ser considerada a Norma de Procedimento SCL nº 020 – Aplicação de Sanções Administrativas, naquilo que permanecer compatível com o regime jurídico da contratação, considerando que sua edição é anterior à Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo de normas e orientações supervenientes expedidas pela SEGER e demais órgãos competentes.

Para apoiar a aplicação dos procedimentos descritos nesta Nota Técnica, o Anexo I apresenta o fluxo operacional de tratamento das ocorrências, contemplando as verificações prévias, o enquadramento no IMR e as etapas de correção e eventual apuração de infrações.

14. Conclusão

O tratamento das ocorrências deve priorizar a correção da execução contratual e a adequada instrução dos fatos, sem confundir o IMR com o regime de infrações e sanções. Nas questões relativas aos itens, a análise deverá observar também a Nota Técnica nº 010/2026, especialmente quanto às marcas homologadas, unidades de fornecimento e



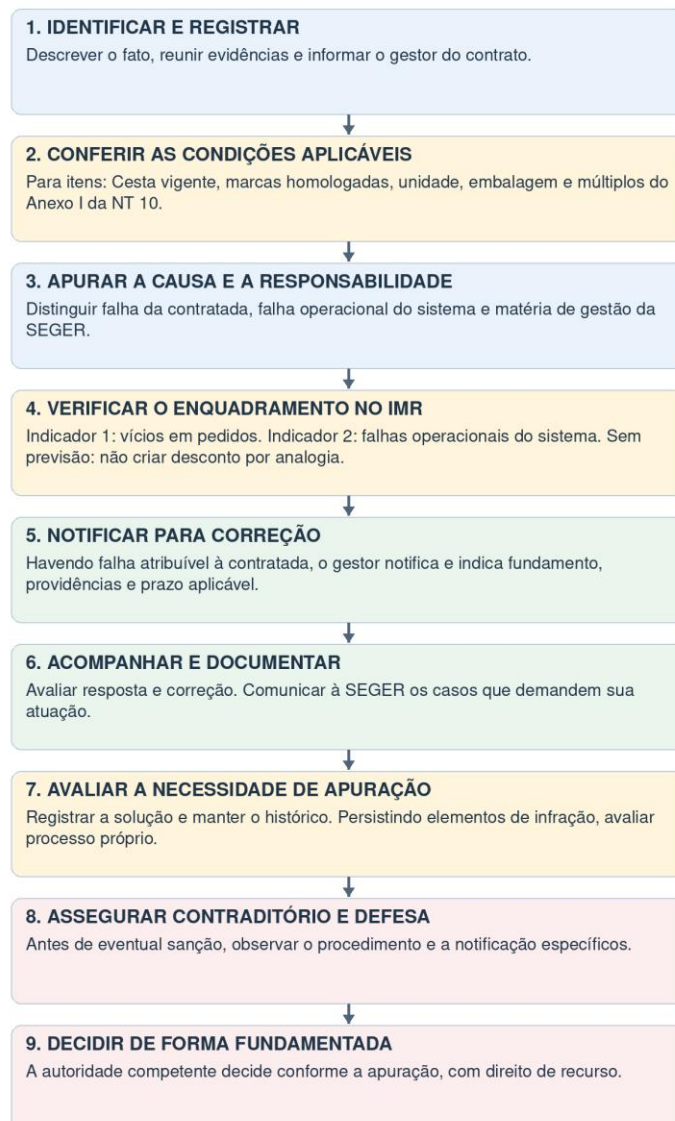
múltiplos de comercialização.

Em síntese:

AVIES | FLUXO RESUMIDO

Tratamento de ocorrências • NT 012/2026

Alinhado à NT 010/2026, de 04/09/2026



A aplicação do IMR não impede apuração de infração contratual, quando cabível.

Nos contratos individuais, o órgão contratante permanece responsável pela gestão, fiscalização, notificação, correção e apuração das falhas relativas ao seu contrato. A SEGER atua na governança da Ata, nas matérias que o TR lhe atribui diretamente e nas questões sistêmicas ou de repercussão global, devendo ser subsidiada pelos órgãos



contratantes conforme os itens 11.2.15 e 11.1.15.

Essa distribuição de responsabilidades deve integrar o tratamento da ocorrência, mas não altera o fluxo central de fiscalização e saneamento previsto pelo próprio Termo de Referência.

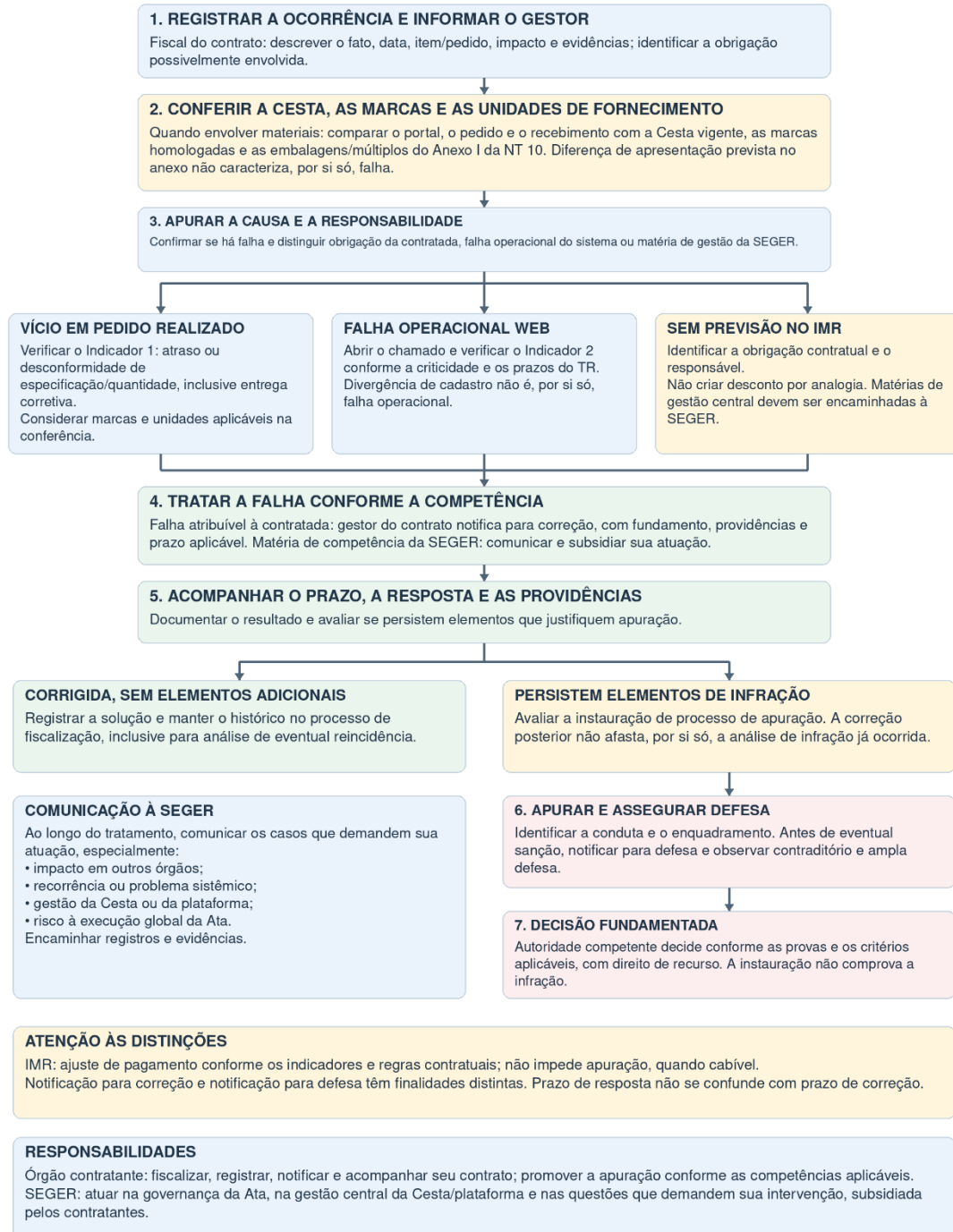
Ana Vanessa Messias Mello
Gerente de Contratações Centralizadas
SEGER/SUBAD/GECEN



ANEXO I: Fluxo detalhado — para o procedimento operacional

AVIES | IMR E TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS

NT 012/2026 • Conferências de itens conforme a NT 010/2026, de 04/09/2026



Referências: NT 010/2026 e NT 012/2026 atualizada. Aplicar o TR e as normas pertinentes ao caso concreto.

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ANA VANESSA MESSIAS MELLO

GERENTE FG-GE

GECEN - SEGER - GOVES

assinado em 04/09/2026 12:57:20 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 04/09/2026 12:57:20 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por ANA VANESSA MESSIAS MELLO (GERENTE FG-GE - GECEN - SEGER - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-NRQRZ7>