



IMPUGNAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 47/2026

(Impugnação ao preço estimado da licitação)

À DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS AO AGENTE DE CONTRATAÇÃO

A **TOP CENTER TECNOLOGIA LTDA**, inscrita no CNPJ nº 04.270.051/0001-94, com sede na Rua Professora Vicentina Barreto, 70, Planalto, Belo Horizonte/MG, por intermédio de seu representante legal, vem respeitosamente apresentar a presente **IMPUGNAÇÃO** em razão de divergências entre os preços estimados informados no ETP e TR, além de incompatibilidade entre o escopo de serviços objeto deste certame e os dos contratos utilizados como balizamento de preços, do Portal Nacional de Compras Públicas, conforme se demonstra a seguir.

I. DA TEMPESTIVIDADE

Nos termos do item 3.1 do Edital, os pedidos de esclarecimentos e impugnações poderão ser apresentados até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

Considerando que a sessão se encontra designada para o dia 28/05/2026, revela-se tempestiva a presente manifestação, devendo ser regularmente conhecida e apreciada pela Administração.

II. SÍNTESE DO OBJETO

A Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais pretende contratar empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão, compreendendo, em síntese, a disponibilização de equipamentos, assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e insumos, sistemas de gerenciamento, bilhetagem, controle de cotas, suporte técnico e demais obrigações acessórias.

Trata-se de contratação de grande porte, com abrangência estadual, envolvendo aproximadamente 1.193 equipamentos e volume mensal estimado superior a 600 mil impressões, distribuídos em diversas unidades da DPMG, em Minas Gerais e também em Brasília/DF.

Ocorre que, ao analisar o Edital, o Termo de Referência e o Estudo Técnico Preliminar, verifica-se relevante inconsistência na formação do preço estimado da contratação, especialmente porque os documentos que instruem o procedimento apresentam



valores distintos, metodologia insuficientemente demonstrada e comparação com **contratações de escopo incompatível**.

Tais inconsistências comprometem a adequada formulação das propostas, a isonomia entre os licitantes, a segurança jurídica do certame e a própria seleção da proposta mais vantajosa, tendo em vista que a composição de preços se mostra em desconformidade com o escopo do projeto, apresentando estimativas aparentemente inexequíveis e incompatíveis com as exigências efetivas da contratação.

III. DA AUSÊNCIA DE TRANSPARÊNCIA QUANTO À ESTIMATIVA DE PREÇOS

O primeiro ponto que merece esclarecimento diz respeito à existência de dois valores estimados distintos para a mesma contratação.

No Estudo Técnico Preliminar, a Administração informa que a estimativa do valor da contratação foi obtida mediante consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas, utilizando como referência o Contrato nº 003/2026 do CREA-SC e a Ata de Registro de Preços nº 240/2025 da EBSERH, chegando-se ao valor total estimado de **R\$ 4.951.179,54**.

Todavia, no Termo de Referência e no Edital, o valor estimado da contratação passa a ser de **R\$ 6.792.148,69**.

Essa divergência não é meramente formal. Ao contrário, possui impacto direto na elaboração das propostas, na análise de exequibilidade, no julgamento da licitação e na própria compreensão do preço máximo admitido pela Administração.

O edital deve permitir que todos os licitantes conheçam, de forma clara, objetiva e inequívoca, qual é o parâmetro econômico efetivamente adotado pelo órgão. Não é razoável que o planejamento apresente um valor estimado e o Termo de Referência/Edital adotem outro, sem exposição clara da memória de cálculo que justifique a alteração.

Dessa forma, requer-se que a Administração esclareça:

- a) Qual é o preço estimado oficial da contratação: **R\$ 4.951.179,54**, constante do ETP, ou **R\$ 6.792.148,69**, constante do TR/Edital;
- b) Se o valor de **R\$ 6.792.148,69** constitui preço máximo admitido para a disputa;
- c) Qual memória de cálculo justificou a majoração de aproximadamente **R\$ 1,84 milhão** entre o ETP e o Termo de Referência;



- d) Se houve nova pesquisa de preços posterior ao ETP, não disponibilizada de forma clara aos licitantes.

IV. DA AUSÊNCIA DE CLAREZA QUANTO AO CRITÉRIO UTILIZADO PARA FORMAÇÃO DOS PREÇOS MÉDIOS

O Estudo Técnico Preliminar afirma que a estimativa de preços foi obtida por meio de consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas, mencionando apenas dois paradigmas: o Contrato nº 003/2026 do CREA-SC e a Ata de Registro de Preços nº 240/2025 da EBSEH.

Ocorre que a simples indicação de dois contratos não é suficiente para demonstrar a regularidade da pesquisa de preços.

Nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, o valor previamente estimado da contratação deve ser compatível com os valores praticados pelo mercado, considerados os preços constantes de bancos de dados públicos, contratações similares, pesquisa direta com fornecedores e outros meios idôneos, desde que demonstrada a metodologia empregada.

No caso concreto, não se verifica, de forma suficientemente clara:

- a) Se foi utilizada média simples, média saneada, mediana ou menor preço;
- b) Se houve exclusão de preços inexecutáveis, atípicos ou incompatíveis;
- c) **Se foram avaliadas as diferenças de escopo entre os contratos comparados;**
- d) Se foram **considerados os custos adicionais** decorrentes das obrigações específicas impostas pela DPMG;
- e) Se houve pesquisa direta com fornecedores do ramo;
- f) Se foram avaliadas contratações públicas de porte semelhante ao pretendido;
- g) Se houve análise crítica dos modelos de equipamentos ofertados nas licitações utilizadas como referência.

A Administração não está impedida de utilizar contratações públicas como parâmetro. O que se questiona é a utilização acrítica de contratos que, ao que se verifica, não guardam equivalência técnica, operacional, quantitativa e econômica com o objeto ora licitado.

A pesquisa de preços não pode ser um simples ato de coleta numérica. Deve ser um exercício de comparação qualificada. Para que um contrato público seja utilizado como referência, é necessário que o objeto seja efetivamente comparável, que os



quantitativos sejam próximos, que as obrigações acessórias sejam semelhantes e que os equipamentos e serviços exigidos possuam padrão técnico equivalente.

Não sendo esse o caso, a utilização dos paradigmas pode conduzir a uma estimativa artificial, distorcida e incapaz de refletir a real composição de custos da contratação.

V – DA INCONSISTÊNCIA DA PESQUISA DE PREÇOS E DA INADEQUAÇÃO DOS PARÂMETROS UTILIZADOS PARA FORMAÇÃO DO ORÇAMENTO ESTIMADO

A confiabilidade da estimativa orçamentária constitui elemento essencial da fase preparatória da contratação pública, especialmente em certames cujo julgamento ocorrerá pelo critério de menor preço, uma vez que dela decorrem não apenas a definição da vantajosidade econômica da contratação, mas também a própria previsibilidade dos licitantes quanto à adequada composição de suas propostas.

No presente caso, contudo, verifica-se que a metodologia adotada pela Administração para formação do orçamento estimado apresenta inconsistências relevantes, decorrentes da utilização de referências que não guardam equivalência material com o objeto efetivamente licitado.

Conforme expressamente consignado no Estudo Técnico Preliminar, a Administração utilizou como base para composição da pesquisa de preços a contratação promovida pelo **CREA-SC** e a **Ata da EBSERH**.

Ocorre que, em contratações de outsourcing de impressão, a similitude nominal entre objetos não é suficiente para legitimar comparações econômicas.

A composição de custos desse tipo de contratação não decorre exclusivamente da quantidade de equipamentos ou do volume mensal de impressões.

Ao contrário, trata-se de operação complexa, cuja estrutura econômica depende de fatores como:

- Dispersão territorial;
- Quantidade de pontos de instalação;
- Logística de implantação;
- Envio descentralizado de suprimentos;
- Logística reversa;
- Deslocamento técnico;
- Estrutura de suporte;
- Gestão de chamados;
- Monitoramento operacional;



- SLA de atendimento;
- Sistemas de bilhetagem e gerenciamento;
- Necessidade de estoque descentralizado;
- Exigências de mão de obra dedicada;
- Especificações técnicas dos equipamentos exigidos.

Por essa razão, a utilização de contratações públicas como parâmetro exige efetiva equivalência técnica, operacional e econômica entre os objetos comparados.

E essa equivalência, no presente caso, manifestamente não se verifica.

a) Da incompatibilidade quantitativa e operacional entre os objetos utilizados como referência e a presente contratação

A presente licitação contempla:

- **1.177 impressoras multifuncionais monocromáticas A4;**
- **8 impressoras coloridas A4;**
- **8 impressoras coloridas A3;**
- **603.260 impressões monocromáticas A4/mês;**
- **5.072 impressões coloridas A4/mês;**
- **91 impressões monocromáticas A3/mês;**
- **557 impressões coloridas A3/mês.**

Portanto, a contratação envolve **1.193 equipamentos**, além de volume estimado de **608.980 impressões mensais**, distribuídos em **129 localidades distintas**, abrangendo praticamente todo o território mineiro, além da unidade localizada em Brasília/DF.

No que se refere ao **CREA-SC**, a incompatibilidade é objetiva e se manifesta sob múltiplos aspectos.

A contratação utilizada como referência contempla aproximadamente **86 equipamentos**, com volume mensal próximo de **29.300 impressões/cópias**, ao passo que a presente contratação prevê **1.193 equipamentos** e aproximadamente **608.980 impressões mensais**.

Em termos práticos, isso significa que a operação pretendida pela Defensoria Pública é aproximadamente:

- **14 vezes superior em quantidade de equipamentos;**
- **mais de 20 vezes superior em volume mensal de impressões.**



Essa diferença de escala, por si só, já compromete qualquer comparabilidade econômica direta.

O custo operacional de estrutura dessa magnitude é substancialmente distinto, especialmente no que se refere à logística, manutenção, suporte técnico, reposição de suprimentos, monitoramento contratual e gestão operacional descentralizada.

Contudo, a incompatibilidade não se limita à dimensão quantitativa.

Há também diferença material quanto à própria natureza do objeto contratado.

Isso porque, conforme se verifica na documentação do certame promovido pelo CREA-SC, a solução admitia o fornecimento de **equipamentos novos ou seminovos**, circunstância que impacta diretamente a composição econômica da proposta. Essa informação pode ser verificada no **item 6.4 do Termo de Referência** da licitação realizada pelo órgão.

Já a presente licitação estabelece exigência significativamente mais rigorosa, ao determinar expressamente que **todos os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, não reconicionados, não remanufaturados e em fase de fabricação**. A diferença é economicamente relevante e objetiva.

Equipamentos seminovos possuem custo de aquisição, amortização e disponibilização naturalmente inferior ao de equipamentos novos, de primeiro uso e em linha de fabricação.

Logo, os preços praticados em contratação que admite equipamentos seminovos não podem ser utilizados, sem os devidos ajustes técnicos e econômicos, como referência direta para estimativa de contratação que exige padrão tecnológico mais oneroso.

Em outras palavras, a Administração utilizou como parâmetro econômico contratação de menor escala operacional e com exigência técnica menos restritiva quanto à condição dos equipamentos.

Essa dupla distorção compromete ainda mais a confiabilidade da comparação realizada.

No caso da **EBSERH**, a incompatibilidade decorre de razão diversa.

Embora a contratação da EBSERH possua quantitativo absoluto superior de equipamentos, isso não significa equivalência econômica com o objeto ora licitado. Isso porque o fator determinante, nesse tipo de contratação, não é apenas o volume bruto, mas a lógica operacional da execução.



Enquanto a EBSE RH opera com aproximadamente **3.117 equipamentos distribuídos em cerca de 32 unidades operacionais**, a DPMG prevê **1.193 equipamentos distribuídos em 129 localidades distintas**.

Em média:

- **EBSE RH:** aproximadamente **97 equipamentos por unidade operacional**
- **DPMG:** aproximadamente **9 equipamentos por localidade**

Essa diferença estrutural possui impacto econômico direto.

Contratações operacionalmente concentradas permitem:

- Maior racionalização logística;
- Melhor diluição de custos fixos;
- Menor custo unitário por atendimento técnico;
- Maior previsibilidade operacional;
- Otimização da reposição de suprimentos;
- Melhor aproveitamento de equipes técnicas.

Já a realidade da DPMG é precisamente oposta.

Há dezenas de localidades com apenas 1, 2 ou 3 equipamentos instalados.

Nessas hipóteses, um único atendimento técnico pode gerar custo logístico proporcionalmente muito superior ao de intervenções em ambientes hospitalares com elevada concentração operacional.

O mesmo raciocínio se aplica:

- Ao envio de suprimentos;
- À logística reversa;
- À manutenção preventiva;
- Ao controle de chamados;
- À coleta de dados operacionais;
- Ao monitoramento contratual.

Portanto, ainda que a EBSE RH possua volume superior de equipamentos, trata-se de operação com lógica estrutural completamente distinta da presente contratação.

Logo, também não constitui parâmetro economicamente equivalente.



b) Da exigência de técnico residente e da ausência de equalização econômica na pesquisa de preços

Outro ponto que evidencia a inconsistência da pesquisa de preços adotada pela Administração diz respeito à exigência de disponibilização de **técnico residente especializado**, obrigação expressamente prevista no Termo de Referência da presente contratação.

Nos termos do edital, a contratada deverá disponibilizar profissional técnico residente para atendimento nas localidades que possuem quantitativo superior a 115 equipamentos instalados, atribuindo-se a esse profissional responsabilidade permanente pela execução operacional da solução, inclusive:

- Monitoramento;
- Acompanhamento do funcionamento dos equipamentos;
- Reposição de insumos;
- Suporte operacional correlato.

Além disso, a Administração estabelece que essa disponibilização deverá ocorrer **sem custo adicional**, exigindo ainda substituição obrigatória em hipóteses de férias, faltas, afastamentos ou quaisquer impedimentos.

Trata-se de obrigação economicamente relevante, contínua e perfeitamente mensurável.

Não se está diante de obrigação acessória ordinária.

Trata-se de verdadeira alocação permanente de mão de obra dedicada.

Ocorre que, conforme verificado nos próprios documentos utilizados como referência econômica, **nem a contratação da EBSEH, nem a contratação do CREA-SC contemplam obrigação equivalente.**

Essa diferença compromete frontalmente a comparabilidade econômica.

A título demonstrativo, considerando cenário conservador:

Composição estimada	Valor mensal aproximado
Salário-base de técnico especializado	R\$ 3.500,00



Encargos trabalhistas, previdenciários e provisões (férias, 1/3 constitucional, 13º salário, FGTS, INSS, verbas rescisórias e reflexos)	R\$ 2.380,00
Benefícios operacionais (vale-transporte, alimentação, uniforme, EPI, ferramentas, comunicação e deslocamentos locais)	R\$ 1.000,00
Custos administrativos, supervisão, gestão operacional e apoio interno	R\$ 1.032,00
Provisão para substituição em férias, faltas, licenças e afastamentos	R\$ 660,00
Custo mensal estimado	R\$ 8.572,00

Impacto econômico estimado:

- **Custo mensal estimado:** R\$ 8.572,00;
- **Custo anual estimado:** R\$ 102.864,00;
- **Custo estimado para 36 meses:** R\$ 308.592,00.

Trata-se, repita-se, de cálculo conservador, sem contemplar margem de lucro, tributos sobre faturamento, contingências trabalhistas, treinamentos, estrutura de retaguarda ou demais custos indiretos.

Portanto, a presente contratação incorpora custo fixo relevante inexistente nos objetos utilizados como referência.

A ausência de equalização desse custo compromete a confiabilidade da estimativa.

c) Da inconsistência entre os valores das impressões constantes do ETP e aqueles efetivamente adotados no Termo de Referência

Outro ponto que evidencia inconsistência metodológica refere-se aos valores unitários das impressões.

O Estudo Técnico Preliminar informa que os preços médios foram obtidos a partir dos contratos utilizados como referência.

No tocante às impressões, o ETP apurou:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉDIA ETP
4	Impressão monocromática A4	R\$ 0,03
5	Impressão colorida A4	R\$ 0,27
6	Impressão monocromática A3	R\$ 0,06
7	Impressão colorida A3	R\$ 0,41



Entretanto, o Termo de Referência adotou valores significativamente inferiores:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR TR
4	Impressão monocromática A4	R\$ 0,0266
5	Impressão colorida A4	R\$ 0,1733
6	Impressão monocromática A3	R\$ 0,0633
7	Impressão colorida A3	R\$ 0,3433

Impacto financeiro em 36 meses:

ITEM	DESCRIÇÃO	TOTAL ETP	TOTAL TR	DIFERENÇA
4	Impressão mono A4	R\$ 651.520,80	R\$ 577.681,78	- R\$ 73.839,02
5	Impressão color A4	R\$ 49.299,84	R\$ 31.643,19	- R\$ 17.656,65
6	Impressão mono A3	R\$ 196,56	R\$ 207,37	+ R\$ 10,81
7	Impressão color A3	R\$ 8.221,32	R\$ 6.883,85	- R\$ 1.337,47

Diferença acumulada: R\$ 92.822,33

Não há explicação técnica clara para essa redução.

A inconsistência é grave porque o custo por página não se limita ao consumo de toner/tinta.

Envolve:

- Desgaste de componentes;
- Cilindros;
- Fusores;
- Kits de manutenção;
- Peças;
- Atendimento técnico;
- Deslocamentos;
- Logística;
- Descarte ambiental;
- Monitoramento;
- Bilhetagem;
- Riscos operacionais.

A adoção de valores artificialmente inferiores compromete a coerência interna da própria pesquisa de preços.

**d) Da incompatibilidade técnica entre os equipamentos utilizados como referência econômica**

Também se verifica incompatibilidade técnica objetiva entre os equipamentos adjudicados na EBSE RH e aqueles exigidos nesta contratação.

Item 01 — Equipamento adjudicado na EBSE RH: EPSON WORKFORCE PRO WF-M5899

ESPECIFICAÇÃO	DPMG	EBSE RH	ATENDE?
Velocidade mínima	38 ppm	34 ppm	✗
Bandeja mínima	500 folhas	250 folhas	✗
Tela mínima	5 polegadas	4,3 polegadas	✗

Item 03 — Equipamento adjudicado na EBSE RH: EPSON WORKFORCE PRO WF-C878R

ESPECIFICAÇÃO	DPMG	EBSE RH	ATENDE?
Velocidade mínima	30 ppm	25 ppm	✗
Memória RAM mínima	256 MB	Não comprovado	⚠

Quanto ao item 02, sequer há demonstração clara de equivalência técnica na pesquisa apresentada.

Logo:

- Item 01 → equipamento inferior;
- Item 02 → ausência de equivalência demonstrada;
- Item 03 → equipamento inferior.

A comparação econômica, portanto, foi construída sobre soluções técnicas não equivalentes.

Ao final, o que se observa é que a estimativa orçamentária da presente licitação foi construída a partir de parâmetros que não guardam equivalência material com o objeto efetivamente licitado.

O CREA-SC representa operação substancialmente menor e economicamente incomparável.



A contratação da EBSE RH, embora superior em volume absoluto, possui lógica operacional concentrada, incompatível com a realidade pulverizada da Defensoria Pública.

As contratações utilizadas não contemplam técnico residente, obrigação economicamente relevante exigida no presente certame.

Os valores unitários das impressões adotados no Termo de Referência divergem dos próprios referenciais utilizados pela Administração.

E os equipamentos efetivamente adjudicados na EBSE RH sequer atendem integralmente às especificações técnicas exigidas nesta contratação.

Diante desse cenário, a pesquisa de preços deixa de representar instrumento idôneo de aferição de mercado e passa a refletir aproximação metodologicamente inconsistente, incapaz de assegurar que o orçamento estimado corresponda ao efetivo custo do objeto licitado.

VI. NECESSIDADE DE RETIFICAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO OU, AO MENOS, DE ESCLARECIMENTOS FORMAIS E VINCULANTES

As inconsistências apontadas ao longo da presente impugnação não se referem a aspectos periféricos ou meramente interpretativos do edital.

Ao contrário.

Tratam-se de fragilidades objetivas identificadas na própria estrutura da fase preparatória da contratação, especialmente no que se refere à formação do orçamento estimado, à coerência metodológica da pesquisa de preços e à compatibilidade entre os parâmetros utilizados pela Administração e o objeto efetivamente licitado.

Restou demonstrado que:

- **O Estudo Técnico Preliminar e o Termo de Referência apresentam valores estimados distintos para a mesma contratação**, sem demonstração clara e objetiva da metodologia que justificou tal divergência;
- **Os contratos utilizados como referência econômica não guardam equivalência material com o objeto da presente contratação**, seja pela disparidade quantitativa, seja pela diferença estrutural entre operações concentradas e pulverizadas;



- A presente licitação incorpora **obrigações economicamente relevantes inexistentes nos contratos utilizados como referência**, notadamente a exigência de técnico residente dedicado;
- Os **valores unitários das impressões adotados no Termo de Referência divergem dos próprios valores médios apurados pela Administração no Estudo Técnico Preliminar**, sem justificativa técnica expressa;
- Os **equipamentos efetivamente utilizados como referência econômica não atendem integralmente às especificações técnicas mínimas exigidas pela própria Defensoria Pública**, comprometendo a validade da comparação econômica.

Em conjunto, tais elementos revelam inconsistências que comprometem a transparência, a previsibilidade e a confiabilidade da presente contratação.

Não se trata, portanto, de questionamento especulativo ou meramente subjetivo.

O que se evidencia é a existência de dúvidas objetivas e inconsistências metodológicas que impactam diretamente a formulação das propostas, a análise de exequibilidade, a competitividade do certame e, em última análise, a própria seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

A elaboração da proposta comercial por parte dos licitantes pressupõe ambiente de disputa claro, objetivo, tecnicamente coerente e economicamente previsível.

Quando os próprios documentos que instruem a contratação apresentam divergências internas, parâmetros economicamente incompatíveis e critérios insuficientemente demonstrados, instala-se cenário de insegurança incompatível com a lisura e a racionalidade que devem orientar os procedimentos licitatórios.

Diante desse contexto, entende a impugnante que a medida tecnicamente mais adequada consiste na **retificação do instrumento convocatório e da documentação preparatória correlata, com a devida revisão da pesquisa de preços, equalização dos parâmetros utilizados e reabertura dos prazos legais**, de modo a assegurar plena transparência, isonomia entre os licitantes e efetiva aderência da estimativa orçamentária à realidade econômica do objeto.

Subsidiariamente, caso não se entenda necessária a imediata retificação do certame, revela-se imprescindível que a Administração apresente **esclarecimentos formais, expressos, individualizados e vinculantes** sobre todos os pontos suscitados, especialmente quanto:



- Ao valor estimado efetivamente adotado como parâmetro oficial da contratação;
- À metodologia utilizada para composição dos preços médios;
- À memória de cálculo que justificou as divergências entre ETP e termo de referência;
- À forma de internalização dos custos decorrentes do técnico residente;
- À justificativa técnica para adoção de valores unitários divergentes daqueles constantes da própria pesquisa de preços;
- À validação técnica dos equipamentos utilizados como referência econômica.

A ausência desses esclarecimentos, ou a manutenção das inconsistências ora demonstradas, comprometerá não apenas a segurança jurídica do procedimento, mas também a própria confiabilidade da contratação pretendida.

VI. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer a Impugnante:

- a) O **conhecimento e integral acolhimento da presente impugnação**, por ser manifestamente tempestiva e juridicamente cabível;
- b) A **suspensão da sessão pública designada para o certame**, até que sejam devidamente analisadas e sanadas as inconsistências técnicas, econômicas e metodológicas ora demonstradas;
- c) O **esclarecimento formal acerca do valor estimado oficial da contratação**, considerando a existência de divergência objetiva entre os documentos que instruem o procedimento, notadamente:
 - **R\$ 4.951.179,54**, constante do Estudo Técnico Preliminar;
 - **R\$ 6.792.148,69**, constante do Termo de Referência e do Edital;

Com a indicação expressa de qual valor deverá ser considerado como parâmetro oficial para formulação das propostas;

- d) A **apresentação da memória de cálculo completa que fundamentou a composição do orçamento estimado da contratação**, inclusive com demonstração objetiva:
 - Dos critérios utilizados na formação dos preços médios;
 - Da metodologia estatística eventualmente adotada;



- Da justificativa técnica para divergência entre os valores do etp e do termo de referência;
- Da eventual utilização de parâmetros complementares não expressamente indicados na documentação disponibilizada;

e) O esclarecimento formal acerca da metodologia utilizada para composição da pesquisa de preços, especialmente quanto:

- À razão da utilização das contratações da EBSEH e do CREA-SC como referência econômica;
- À forma de equalização técnica, operacional e econômica entre tais objetos e a presente contratação;
- À demonstração objetiva da compatibilidade entre os escopos comparados;

f) O esclarecimento específico quanto à forma de internalização dos custos decorrentes da exigência de técnico residente, obrigação inexistente nos contratos utilizados como referência econômica, com demonstração de que tal custo foi adequadamente considerado na composição do orçamento estimado;

g) O esclarecimento específico acerca da metodologia utilizada para adoção, no Termo de Referência, de valores unitários de impressão inferiores àqueles apurados pela própria Administração no Estudo Técnico Preliminar, com demonstração técnica da motivação que justificou essa alteração;

h) O esclarecimento formal acerca da validação técnica dos equipamentos utilizados como referência econômica, com demonstração objetiva da equivalência material entre os equipamentos adjudicados nas contratações utilizadas como parâmetro e aqueles efetivamente exigidos no presente certame;

i) Reconhecidas as inconsistências apontadas, a retificação do Edital, do Termo de Referência, do Estudo Técnico Preliminar e dos demais documentos correlatos, com a devida revisão da pesquisa de preços e adequação dos parâmetros técnicos e econômicos adotados;

j) Sendo promovidas alterações capazes de impactar a formulação das propostas, a republicação do instrumento convocatório com a consequente reabertura integral dos prazos legais, em observância aos princípios da isonomia, competitividade, transparência e segurança jurídica;

k) Subsidiariamente, caso não se entenda pela imediata retificação do certame, que sejam prestados esclarecimentos formais, expressos, completos, individualizados e vinculantes sobre todos os pontos suscitados na presente impugnação, de modo a



assegurar previsibilidade, segurança jurídica e adequada formulação das propostas pelos licitantes;

I) Por fim, requer que a presente manifestação seja integralmente apreciada mediante **decisão motivada, com enfrentamento específico de todos os fundamentos ora apresentados**, evitando-se respostas genéricas ou meramente conclusivas, em observância aos princípios da motivação, transparência e controle dos atos administrativos.

Termos em que,

Pede deferimento.

Belo Horizonte, 22 de maio de 2026.

Flávia Soares Cunha de Queiroz
CPF 047.389.416-58

*Encaminhamos em anexo a documentação comprobatória.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO MONOCROMÁTICA E POLICROMÁTICA, SEM LIMITE DE FRANQUIA DE IMPRESSÃO, COM FORNECIMENTO DE INSUMOS (EXCETO PAPEL), PELO PERÍODO DE 36 MESES

Sumário

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO	3
2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	4
3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO	4
4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO	5
5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE	7
6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	9
7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	18
Condições de execução	18
Acordo de Nível de Serviços (ANS) e Indicadores de Qualidade na Prestação do Serviço	19
8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	28
Preposto	29
Rotinas de Fiscalização	29
Fiscalização Administrativa	30
Gestor do Contrato	30
9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	31
Do recebimento	31
Liquidação	32
Prazo de pagamento	34
Forma de pagamento	34
Do Reajuste	34
Cessão de Crédito	35
10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR	36

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta	36
Exigências de Habilitação	36
Habilitação jurídica	36
Qualificação Econômico-Financeira	37
Qualificação Técnico-Operacional	37
Disposições gerais sobre habilitação	39
Documentação complementar para cooperativas	40
11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO	40
12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	41
13. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	41
14. PUBLICAÇÃO	43
15. PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE	43
16. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD	43
17. CASOS OMISSOS	44
18. FORO	44
19. DISPOSIÇÕES FINAIS	44
APÊNDICE I do Termo de Referência	45
APÊNDICE II do Termo de Referência	46
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO	46
1. COMPOSIÇÃO RESUMIDA DA SOLUÇÃO	46
1.1. As soluções pretendidas pela contratação em tela têm como objetivo a continuidade da operação da solução de outsourcing de impressão para todo o parque tecnológico do CREA-SC.	46
2. COMPOSIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO	47
3. DOS REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DAS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO	49

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de outsourcing de impressão, na modalidade de fornecimento de equipamentos de impressão com pagamento de páginas impressas, além de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos alugados, com fornecimento de peças e demais acessórios e insumos (exceto papel), sistema informatizado de gestão e contabilização (bilhetagem), além de treinamento, instalação e configuração dos equipamentos locados no parque do Contratado, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO ÚNICO					
CATSER	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA EQUIPAMENTOS MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA IMPRESSÕES/CÓPIAS MENSAL
26743	1	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Monocromático A4 –TIPO I	Unidade	80	
26778	2	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Policromático A4 – TIPO II	Unidade	5	
26808	3	Outsourcing de Impressão - Locação de Equipamento - Policromático A3 - TIPO III	Unidade	01	
26816	4	Outsourcing de Impressão - Locação Páginas Impressas A4 – Sem Fornecimento de Papel	Página		28.000
26859	5	Outsourcing de Impressão - Locação Páginas Impressas A4 Policromática – Sem Fornecimento de Papel	Página		1.000
26832	6	Outsourcing de Impressão - Locação Páginas Impressas A3 Monocromática – Sem Fornecimento de Papel	Página		100
26875	7	Outsourcing de Impressão - Locação Páginas Impressas A3 Policromática – Sem Fornecimento de Papel	Página		200

Tabela 1 – Lista de Itens de objetos da contratação

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 1.3. Os serviços são enquadrados como continuados, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a efetiva continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como uma maior vantajosidade de continuidade dos serviços a serem prestados pelo Contratado, sem a necessidade de realizações periódicas de novas e repetidas contratações dos mesmos serviços.
- 1.4. Os serviços objeto desta contratação podem ser considerados de natureza comum, pois os padrões de desempenho e qualidade que o definem foram objetivamente descritos e estão em conformidade com especificações comumente utilizadas pelo respectivo setor do mercado fornecedor, e estão previsto no catálogo de serviços do SISP, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
- 1.5. Suporte técnico (manutenção preventiva e corretiva) para atender às necessidades do CREA-SC, de acordo com as especificações e quantitativos descritos neste Termo de Referência.
- 1.6. O serviço de outsourcing será executado com o fornecimento, pelo Contratado, de 80 (oitenta) Impressoras Multifuncionais Monocromáticas do Tipo I, 05 (cinco) Impressoras Multifuncionais Policromática do Tipo II, 01 (uma) impressora policromática A3 do Tipo III, em regime de locação, distribuídos na Sede do CREA-SC, em Florianópolis/SC, e nas unidades regionais, além da manutenção preventiva e corretiva e o fornecimento de todos os insumos (exceto papel) destes equipamentos;
- 1.7. O contratado será responsável por todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, logística reversa, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, insumos/consumíveis (exceto papel) e demais inerentes à prestação do serviço.
- 1.8. Fornecedor de todos os suprimentos necessários à operação dos equipamentos locados (exceto papel), que por sua vez, devem ser totalmente compatíveis ou originais do(s) fabricante(s) dos equipamentos;
- 1.9. O contratado, na execução de logística reversa, deverá ainda propiciar o recolhimento dos cartuchos vazios e demais peças consumidas, de forma que a destinação dos resíduos inservíveis seja correta e compatível com cada tipo de material, devendo obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A fundamentação da contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.
- 2.3. A referida contratação está prevista no PDTIC (Ciclo 2025-2027) do CREA-SC.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 3.1. O serviço inclui o fornecimento de equipamentos novos ou seminovos monocromáticas e policromáticas, seus acessórios, estabilizador/transformador para ligação do equipamento à rede elétrica, suprimentos e, insumos/consumíveis (toner, cilindro e outros), assistência técnica/manutenção preventiva e corretiva durante o período contratual (com fornecimento de peças e componentes) \de impressoras locadas, mão-de-obra técnica,

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

software para gerenciamento, monitoramento, bilhetagem das atividades e gestão online das atividades, bem como serviços de operacionalização da solução, cujas especificações técnicas, quantidades e demais condições encontram-se detalhados no presente documento, exceto fornecimento de papel.

3.2. As especificações técnicas da solução estão dispostas no decorrer deste Instrumento e ainda no Apêndice II deste Termo de Referência.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

4.1. O Contratado deverá cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência e seus apêndices, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

4.1.1. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal contratual ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

4.1.2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

4.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

4.1.4. Efetuar comunicação ao Contratante, assim que tiver ciência da impossibilidade de realização ou finalização do serviço no prazo estabelecido, para adoção de ações de contingência cabíveis;

4.1.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o Contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização contratual, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

4.1.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

4.1.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

4.1.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do Contratado;

4.1.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

4.1.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

4.1.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pela contratação, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 4.1.7. Comunicar ao Fiscal, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 4.1.8. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 4.1.9. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta;
- 4.1.10. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do objeto;
- 4.1.11. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 4.1.12. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 4.1.13. Efetuar a entrega dos objetos em perfeitas condições, conforme especificações e prazo constantes no Termo de Referência e seus apêndices, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: **marca, fabricante, modelo, procedência e eventuais prazos de garantia ou validade, vide proposta comercial, no que se referir aos equipamentos a serem fornecidos pelo contratado sejam eles usados ou de primeiro uso;**
- 4.1.14. Prestar assistência técnica e garantia nos produtos, inclusive no tocante aos custos, durante todo o prazo de garantia, pelo Contratado ou em rede autorizada pelo fabricante;
- 4.1.15. Indicar/nomear preposto para representá-lo durante a execução do contrato;
- 4.1.16. Trocar de imediato qualquer peça ou equipamento gasto, quebrado ou danificado que comprometa o perfeito funcionamento do equipamento;
- 4.1.17. Retirar todos os equipamentos disponibilizados em regime de locação, quando do fim da vigência contratual;
- 4.1.18. Prestar suporte técnico, manutenção preventiva periodicamente e corretiva sempre que necessário, de forma a manter os equipamentos em condições de perfeito e regular funcionamento;
- 4.1.19. Disponibilizar ao Contratante, até o dia 05 (cinco) de cada mês, relatório contendo a quantidade de impressões em preto e branco e coloridas efetivamente realizadas no mês anterior;
- 4.1.20. Fornecer peças, acessórios e todos os insumos, exceto papel e/ou etiquetas, para o perfeito funcionamento dos equipamentos;
- 4.1.21. Fornecer treinamento com os empregados do CREA-SC para demonstrar as funcionalidades e o correto uso dos equipamentos instalados;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 4.1.22. Assegurar o pleno funcionamento dos Sistemas (Software) vinculados às soluções contratadas em casos de: defeitos provenientes de fabricação e desenvolvimento, conflitos, comprometimento de arquivos ou dados, falhas de funcionalidades, entre outros correlacionados, resultando desde restauração de versão a substituição de softwares, sem ônus adicional ao Contratante, no que couber;
- 4.1.23. Apresentar relatório de atendimento para cada solicitação de suporte, quando for solicitado pelo Contratante, contendo data e hora da solicitação de suporte técnico, do início e do término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes;
- 4.1.24. Dispor de equipe técnica qualificada para a prestação de todos os serviços técnicos previstos neste Termo de Referência;
- 4.1.25. Realizar a instalação, configuração e ativação de toda a solução, objetos deste instrumento;
- 4.1.26. Prestar atendimentos para resolução de incidentes ou orientações referentes às atualizações que sejam necessárias, podendo ser realizados de forma remota;
- 4.1.27. Prestar suporte técnico durante toda a duração do período de vigência contratual;
- 4.1.28. Garantir o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) no que tange suporte técnico presencial, em todas as unidades regionais e Sede;
- 4.1.29. Garantir o atendimento de movimentações de equipamentos de um endereço para outro, dentro do prazo estipulado;
- 4.1.30. Fornecer plataforma de contato (telefônico, e-mail, site e/ou sistema de gerenciamento de chamados) para comunicação de incidentes e abertura de chamados, devendo prestar os esclarecimentos iniciais respeitando os Acordos de Níveis de Serviços (ANS) e seus indicadores, ciente que o não cumprimento implicará em glosas nos referidos pagamentos;
- 4.1.31. Realizar a entrega de relatórios contendo a medição dos quantitativos e dos respectivos percentuais de atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), devendo estes serem entregues no início de cada mês subsequente ao mês da prestação do serviço.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. São obrigações do Contratante:

- 5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o Termo de Referência e seus apêndices;
- 5.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 5.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 5.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 5.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 5.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.7. Proporcionar os recursos necessários, técnicos e logísticos, dentro dos locais de instalação dos equipamentos para que o Contratado possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência;
- 5.1.8. Permitir acesso dos empregados do Contratado, desde que devidamente credenciados, às suas dependências para a realização dos serviços de instalação, configuração e ativação das licenças, bem como acompanhamento e atualizações, quando se fizer necessário;
- 5.1.9. O Contratante deve prestar as informações e esclarecimentos solicitados pelo Contratado para facilitar o cumprimento das obrigações contratuais;
- 5.1.10. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e no Termo de Referência;
- 5.1.11. Não praticar atos de ingerência na administração do Contratado, tais como:
- 5.1.11.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - 5.1.11.2. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do Contratado;
 - 5.1.11.3. demandar a funcionário do Contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e
 - 5.1.11.4. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do Contratado.
- 5.1.12. Cientificar a Procuradoria Jurídica do CREA-SC para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 5.1.13. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- 5.1.13.1. A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 5.1.14. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 1 (um) mês;
- 5.1.15. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

5.1.16. Prover os acessos necessários para possibilitar que o Contratado execute os serviços de instalação, configuração e ativação das licenças, bem como acompanhamento e atualizações, quando se fizer necessário

5.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.3. Entregar ao Contratado, por meio do gestor do contrato e previamente ao início da execução do objeto, cópias do seu Código de Conduta Ética - Portaria nº 337/2024, da sua Política de Conflito de Interesses - Portaria nº 338/2024 e da sua Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e a Todas as Formas de Violência e Discriminação - Portaria nº 339/2024, para conhecimento e observância de seus regramentos pelo Contratado e pelos seus empregados quando alocados para a prestação de serviços no Conselho.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Sustentabilidade

6.1.1. Os critérios de sustentabilidade adotados nesta contratação se baseiam no artigo 29 do RILC do CREA-SC e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e eventuais exigências específicas estão inseridas, conforme o caso e de acordo com sua natureza, na descrição dos objetos a serem adquiridos que constam da Tabela 1.

6.1.2. Demais critérios estão dispostos no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste instrumento.

6.2. Garantia, Manutenção e Suporte Técnico local (on-site na Sede e unidades regionais) e remoto

6.2.1. O Contratado deverá disponibilizar mão de obra qualificada, com conhecimento técnico e experiência compatíveis com os serviços propostos, para a gestão, operação e manutenção dos equipamentos, sem qualquer custo adicional para o CREA-SC.

6.2.2. Deverá ser garantido pelo Contratado a capilaridade de atendimento técnico em todo o Estado de Santa Catarina, conforme tabela 5.

6.2.3. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pelo Contratado de maneira presencial onde houver equipamentos instalados, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades e bom funcionamento das peças e insumos.

6.2.4. Todos os suprimentos de impressão de fornecimento contínuo para as impressoras locadas deverão ser originais do fabricante dos equipamentos e não remanufaturados.

6.2.5. Será responsabilidade do Contratado o fornecimento contínuo de todos os suprimentos de impressão (exceto papel), para os equipamentos contratados, bem como quaisquer outras peças e componentes em quantidade necessária ao pleno e contínuo funcionamento dos equipamentos durante todo o período de vigência do contrato.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos - Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt - Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

6.2.6. Para fins de garantia de continuidade dos serviços no caso de indisponibilidade temporária no mercado ou problemas com relação à aquisição e/ou distribuição de suprimentos, o Contratado deverá manter dentro das dependências do Contratante, tanto na sede quanto nas unidades regionais, um estoque mínimo de (estoque de segurança) 1 (um) toner extra para cada equipamento instalado, devendo no caso de equipamentos do tipo colorido manter no mínimo 1 (um) toner para cada cor e cada impressora colorida. Para o melhor cumprimento dos ANS e agilidade na prestação dos serviços contratados, o Contratante disponibilizará espaço físico nas localidades para armazenamento de suprimentos, peças e equipamentos de backup necessários à execução dos serviços.

6.2.7. Para fins de garantia de continuidade dos serviços no caso de indisponibilidade dos equipamentos ou problemas logísticos do Contratado, a empresa deverá manter dentro das dependências da Sede do Contratante, no município de Florianópolis, como reserva técnica mínima (backup), 01 (um) equipamento extra para cada um dos seguintes Tipos: I e II. Justifica-se a reserva pela necessidade em prover a substituição imediata de impressora em caso de falha, tendo em vista que os equipamentos de impressão possuem peças que se desgastam naturalmente pelo uso. As reservas (backups) servirão, por exemplo, para atendimento temporário entre uma falha e a reposição de peças de uma determinada impressora.

6.2.8. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pelo Contratado, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

6.2.9. Durante a vigência do contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados e à solução de gerenciamento, monitoramento, bilhetagem e contabilização de impressão, sem custo adicional em relação ao preço contratado.

6.2.10. Na solução de digitalização, as manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, softwares da solução, além dos equipamentos e todos os componentes da solução.

6.2.11. O Contratado deverá realizar o transporte e a logística operacional completa necessária para a instalação /desinstalação, movimentação, configuração e manutenção dos equipamentos da solução.

6.2.12. O Contratado deverá realizar, nos computadores dos usuários, a configuração e instalação de drivers e software para uso dos equipamentos da solução. Esta configuração poderá ser realizada através de scripts/GPO, ficando o Contratado responsável pela produção destes scripts, validados pela equipe de tecnologia da informação. Caso os scripts e/ou GPOs não afetem todos os usuários da unidade regional do Contratante, o Contratado deverá configurar e/ou instalar os drivers e softwares manualmente.

6.2.13. O Contratado é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos e da solução de gerenciamento, monitoramento, bilhetagem e contabilização de impressão por ela instalados, sem ônus à Contratante, devendo apresentar cronograma desses serviços para apreciação e autorização do Contratante.

6.2.14. A manutenção preventiva deverá ainda obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos e do sistema de gestão de impressões.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 6.2.15. A manutenção preventiva deverá ainda obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos e do sistema de gestão de impressões.
- 6.2.16. Deverá ser realizada no mínimo uma manutenção preventiva a cada 06 (seis) meses, ou conforme recomendação do fabricante, em cada equipamento da solução.
- 6.2.17. O Contratado deverá gerenciar a vida útil dos suprimentos (exceto papel) de forma a prever e planejar a substituição antecipada deles, sem interrupção dos serviços.
- 6.2.18. O Contratado ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental e melhores práticas.
- 6.2.19. Considera-se para a fins de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa do serviço de impressão ou digitalização ou a substituição do equipamento danificado por outro de características, capacidades e qualidade iguais ou superiores ao equipamento substituído, quando for o caso.
- 6.2.20. O Contratado deverá substituir o equipamento utilizado na solução, por outro, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para o Contratante, quando comprovados defeitos de fabricação no equipamento ou de seus componentes, que comprometem seu desempenho ou limitem seu uso.
- 6.2.21. O Contratado poderá utilizar equipamentos de backup para substituição temporária dos equipamentos em manutenção, desde que sejam utilizados outros iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento. A opção por manter na localidade equipamentos de backup é exclusiva do Contratado e não deve gerar nenhum ônus ao Contratante.
- 6.2.22. Toda movimentação deve ser informada ao Contratante. Como exemplo, em situações que envolvam a necessidade de substituição de equipamentos com falha de impressão, por equipamentos de backup, fora do dia/hora útil de atendimento do Contratado.
- 6.2.23. O Contratado deverá documentar toda movimentação dos equipamentos, alterando se necessário, os identificadores dentro do software de gestão e monitoramento.
- 6.2.24. O Contratado deverá efetuar periodicamente, de preferência mensalmente, a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, tracionadores, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento ou conforme o entendimento desta necessidade por parte do Contratado. Este tipo de manutenção deve ser agendado e acordado previamente com o Contratante.
- 6.2.25. O Contratado deverá manter continuamente uma base de conhecimento com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema. Esta base de conhecimento deve estar acessível aos técnicos e gestores do Contratante.
- 6.2.26. O Contratado deverá garantir a capilaridade de atendimento técnico em todo o Estado de Santa Catarina, de modo a assegurar um atendimento eficiente, ágil e dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Referência, evitando a paralisação prolongada dos serviços de impressão, cópia e digitalização.

6.2.27. O Contratado terá prazo máximo para atendimento presencial de até 24 (vinte e quatro) horas corridas para a atendimentos de severidade Alta, para equipamentos instalados tanto na Sede do CREA-SC, quanto nas unidades regionais. Tal classificação de severidade poderá ser efetuada pela equipe do Contratante.

6.2.28. O Contratado terá prazo máximo para atendimento presencial de até 48 (quarenta e oito) horas corridas para a atendimentos de severidade Média, para equipamentos instalados tanto na Sede do CREA-SC, quanto nas unidades regionais. Tal classificação de severidade poderá ser efetuada pela equipe do Contratante.

6.2.29. O Contratado terá prazo máximo para atendimento presencial de até 72 (setenta e duas) horas corridas para a atendimentos de severidade Baixa, para equipamentos instalados tanto na Sede do CREA-SC, quanto nas unidades regionais. Tal classificação de severidade poderá ser efetuada pela equipe do Contratante.

6.2.30. O Contratado deverá disponibilizar mão de obra qualificada, com conhecimento técnico e experiência compatíveis com os serviços propostos, para a gestão, operação e manutenção dos equipamentos, sem qualquer custo adicional para o Contratado.

6.2.31. O atendimento presencial deverá ocorrer no local da instalação dos equipamentos, em horário comercial, das 08h00min às 17h00min, nos dias úteis (segunda a sexta-feira), tanto na Sede quanto nas unidades regionais. Os serviços deverão ser prestados com uso de ferramental, peças, equipamentos adequados e técnicos treinados e capacitados.

6.2.32. O Contratado deverá colocar em todos os equipamentos, um selo (adesivo, placa, etc.) contendo informações do número de série do equipamento, telefone, e-mail e endereço eletrônico do site do contratado para abertura dos chamados técnicos. Deverá ainda identificar todos os equipamentos com um número de identificação que fique visível no mesmo selo ou a parte, para que os equipamentos possam ser identificados e sejam referenciados na abertura de chamados.

6.2.33. Lista exemplificativa (não exaustiva) de serviços a serem prestados pelo suporte técnico do contratado para todos os equipamentos suportados pelo futuro Contrato, após abertura do chamado técnico:

- 6.2.33.1. Resolução de incidentes de indisponibilidade/interrupção/falha de equipamentos;
- 6.2.33.2. Substituição de peças e componentes de manutenção (desgastes de uso);
- 6.2.33.3. Substituição/troca do equipamento que apresentar defeito recorrente;
- 6.2.33.4. Substituição de insumos a exemplo de toners, cartuchos, cilindros, fusores e etc.;
- 6.2.33.5. Auxiliar na resolução de pequenos problemas de impressão tais como, desatolamento de papel, configuração do painel de controle, ajuste e definição de recursos e funcionalidades simples;
- 6.2.33.6. Atualizações corretivas e evolutivas de firmware e software;
- 6.2.33.7. Ajustes e configurações conforme recomendações do fabricante;
- 6.2.33.8. Manutenções preventivas, de modo a evitar a ocorrência de incidentes com os usuários do

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

serviço;

6.2.33.9. Solicitações e incidentes relacionados ao Sistema de Gerenciamento e Contabilização de Impressões;

6.2.33.10. Solicitação de reinstalação de equipamentos, decorrente de transferência/movimentação ou realocação de local, com o fornecimento de todos os itens que se fizerem necessários (cabos, adaptadores, transformadores, etc.);

6.2.33.11. Orientações e informações aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos e acessórios de impressão, cópia e digitalização;

6.2.33.12. Quaisquer outros incidentes ou demandas relacionadas com o serviço de outsourcing de impressão ou digitalização.

6.3. Do sistema de gestão/gerenciamento de impressão, controle de cotas e de bilhetagem:

6.3.1. O Contratado deverá disponibilizar meio eletrônico para gestão/gerenciamento de impressão, controle de cotas e de bilhetagem devendo o sistema ser instalado obrigatoriamente nas dependências (infraestrutura de TI) do CREA-SC e possuir licenças para usuários ilimitados.

6.3.2. O Sistema deve ainda respeitar e atender aos requisitos dispostos no **Apêndice II deste Termo de Referência**.

6.3.3. Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar contemplados dentro dos valores mensais (locação e/ou impressão), **ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente em outro item da proposta comercial apresentada, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.**

6.4. Do fornecimento dos equipamentos novos ou seminovos

6.4.1. O Contratado deverá disponibilizar, em regime de locação, equipamentos (impressoras) na Sede, nas unidades regionais do CREA-SC, de mesmo fabricante e modelo para cada tipo de equipamento.

6.4.2. Os equipamentos alugados serão disponibilizados conforme a descrição técnica e de acordo com as especificações técnicas dispostas no Termo de Referência.

6.4.3. O Contratado deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópia e digitalização, bem como as soluções de softwares associadas on-line e/ou offline, contemplando inclusive, instalação nas dependências do CREA-SC, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes ao longo deste instrumento e do Termo de Referência.

6.4.4. Os equipamentos impressores multifuncionais deverão ter, obrigatoriamente, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

6.4.5. O Contratado deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos - Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt - Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pelo CREA-SC, no prazo máximo de até 02 (dois) dias úteis. Nesta hipótese, o Contratado não poderá cobrar as despesas com embalagem, seguro, transporte e reinstalação do equipamento no novo local.

6.4.6. O Contratado deverá providenciar a substituição dos equipamentos instalados em que o contador físico seja superior a 36 vezes do ciclo mensal do equipamento, ou que apresentem problemas recorrentes.

6.4.7. O Contratado deverá manter, pelo menos, 01 (um) equipamento do Tipo I e 01 (um) equipamento do Tipo II de backup nas dependências da Sede do CREA-SC. Para tanto, o CREA-SC disponibilizará local adequado para armazenagem.

6.5. Do Fornecimento de Insumos e Peças

6.5.1. Todos os insumos (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, tônner, cilindros, reveladores e outros) e as eventuais substituições de peças e acessórios deverão ser novos, originais, similares ou compatíveis, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, reenvasados e/ou reconicionados.

6.5.2. O fornecimento de papel é de responsabilidade do Contratante.

6.5.3. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados por profissionais qualificados, devendo respeitar os prazos de atendimento.

6.5.4. A logística do Contratado deverá contemplar a gestão de estoque de suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês, em cada unidade, possibilitando alimentação imediata, evitando-se a descontinuidade nos serviços de impressão e cópia.

6.5.5. O Contratado é obrigado a fazer o recolhimento e será responsável pela destinação ambientalmente correta de todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente de acordo com o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010 que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.

6.5.6. Os empregados do CREA-SC poderão efetuar a substituição de toners vazios, utilizando insumos de reserva disponibilizados, a fim de garantir a continuidade dos serviços de impressão.

6.5.7. Os custos relativos ao fornecimento dos insumos e peças deverão estar incluídos nos preços das propostas para a prestação dos serviços.

6.6. Do Serviço de Outsourcing de impressão

6.6.1. Fornecimento de suporte técnico quando necessário.

6.6.2. Fornecimento de assistência técnica on-site.

6.6.3. Disponibilização/configuração de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, informando níveis de abastecimento de papel e toner, necessidades de troca de kits de manutenção, contabilização das impressões e digitalizações de cada equipamento.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 6.6.4. Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem.
- 6.6.5. Disponibilização de software robusto de digitalização, conforme especificações.
- 6.6.6. Gestão de Suporte, com o suporte aos equipamentos e aos usuários, realização de atendimento gerado por chamados do órgão contratante, troca de equipamentos defeituosos.
- 6.6.7. As despesas decorrentes de transporte dos equipamentos para manutenção, dentro do período de vigência contratual, serão de responsabilidade do contratado.
- 6.6.8. Todos os equipamentos deverão suportar a impressão com o uso de papel reciclado.
- 6.6.9. Todas as impressoras e multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- 6.6.10. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pelo Contratado.
- 6.6.11. Deverá ser cobrado mensalmente pelo Contratado a produção mensal (impressão/cópia) efetivamente realizada em cada equipamento, instalado na Sede, nas Inspetorias e Escritórios do CREA-SC.
- 6.6.12. O Contratado deverá emitir relatório mensal até o dia 05 (cinco) do mês subsequente ao mês de execução do serviço, a ser encaminhado ao fiscal do contrato, contendo as informações e valores pertinentes ao período medido.
- 6.6.13. A coleta dos contadores de cada impressora será de responsabilidade do Contratado e deverá ser efetuada até o dia 05 (cinco) de cada mês, devendo conter no mínimo:
- 6.6.13.1. Contabilização de páginas impressas por impressora.
 - 6.6.13.2. A soma de todos os contadores para compor a contagem global.
 - 6.6.13.3. Percentuais do atendimento de cada indicador de Acordo de Nível de Serviço dispostos no **item 7.6**, com base nos chamados abertos no período.
- 6.6.14. Não deverão ser contabilizadas para fins de pagamento as impressões defeituosas, borradas, manchadas e/ou amassadas decorrentes de falhas de responsabilidade do Contratado (atolamentos, falhas no toner, dentre outros). Para tanto, o Gestor e/ou Fiscal do contrato deverá auditar tais ocorrências juntamente com representante técnico do Contratado.
- 6.6.15. Não haverá, em hipótese alguma, cobrança por atividades de digitalização que forem realizadas nos equipamentos.
- 6.6.16. Não haverá um pagamento mínimo mensal (franquia) em virtude da característica de sazonalidade dos volumes de impressão do CREA-SC, devendo ser pago apenas pelo quantitativo efetivamente utilizado.
- 6.6.17. Todas as impressões deverão passar pelos servidores de impressão do CREA-SC, onde deverá estar

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

instalado a solução de gestão de impressão, a qual deverá registrar todas as informações.

6.6.18. O CREA-SC poderá solicitar que as impressoras sejam configuradas de modo que recebam somente impressões a partir de servidores de impressão definidos pela equipe do DTI do CREA-SC, bloqueando qualquer outra fonte de envio de impressões.

6.6.19. A solução de impressão deverá ainda se adaptar as atuais necessidades de impressão e a rede corporativa do CREA-SC.

6.7. Do Sistema/Plataforma para abertura de chamados

6.7.1. O Contratado deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem e/ou gerenciamento, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, conforme requisitos dispostos no Apêndice II deste Termo de Referência.

6.8. Exigência de amostra

6.8.1. O Contratado deverá apresentar os datasheets ou manuais dos equipamentos, conforme o disposto neste Termo de Referência.

6.8.2. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar poderá ser convocado a apresentar amostra, que terá data, local e horário de sua realização divulgados por mensagem no sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores interessados.

6.8.3. As amostras eventualmente solicitadas devem ser entregues na Sede do CREA-SC, na Rodovia Admar Gonzaga, 2125, Itacorubi, Florianópolis – SC, CEP: 88034-001, aos cuidados do Departamento de Tecnologia da Informação (DTI), no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, sendo que a empresa assume total responsabilidade pelo envio e por eventual atraso na entrega.

6.8.3.1. A homologação dos equipamentos ficará condicionada à entrega, instalação e configuração de 1 (um) modelo de cada Tipo de equipamento solicitado, acompanhado dos catálogos/manuais oficiais dos produtos ofertados, sendo que, a partir de então, a validação será realizada na Sede do CREA-SC, por um período de até 5 (cinco) dias úteis.

6.8.4. É facultada a prorrogação do prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada no chat pelo interessado, antes de findo o prazo.

6.8.5. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas, a proposta será recusada.

6.8.6. A análise da(s) amostra(s) considerará o cumprimento aos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

6.8.6.1. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.8.7. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), será analisada a

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes neste Termo de Referência.

6.8.8. Após a divulgação do resultado do certame, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos fornecedores no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito a ressarcimento.

6.8.9. Os interessados deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

6.9. Subcontratação

6.9.1. Não será admitida subcontratação do objeto contratual.

6.10. Transição Contratual

6.10.1. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CREA-SC ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

6.10.2. Cerca de 120 (cento e vinte) dias perto da conclusão do período do Contrato, deve ser avaliado pela Contratante, a viabilidade de continuidade dos serviços, através da renovação deste. Caso contrário, deve-se avaliar os impactos e planejar uma nova aquisição/atualização das soluções adquiridas.

6.10.3. Assim, a Contratante deve comunicar a Contratada sob a necessidade de nova contratação seguindo com os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.10.3.1. Elaboração de Plano de Transição, o qual deverá ser entregue pela CONTRATADA para a CONTRATANTE com 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, contemplando os requisitos especificados e dispostos no art. 35 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021, o qual dispõe:

6.10.3.2. O plano de transição deve ser executado, de modo que a implementação da nova solução deve ser feita de forma transparente e sem impactar a qualidade ou acordos de níveis de serviço previamente contratados.

6.10.3.3. Quanto ao encerramento contratual, será feito o Termo de Encerramento, incluindo o Plano de Transição Contratual, quando couber, devidamente assinado por: Representante técnico e preposto da CONTRATADA, e Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE.

6.10.3.4. Durante a execução do Plano de Transição, o CONTRATADO ficará responsável por prestar qualquer informação necessária para o CONTRATANTE ou outra empresa que venha a executar tais serviços futuramente, para a preservação da manutenção correta dos serviços, evitando a indisponibilidade desses.

6.11. Vistoria

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

6.11.1. Não se aplica.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. Deverá ser realizada uma reunião inicial (kick-off) em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

7.1.2. O Contratado terá 5 (cinco) dias corridos, a contar de data subsequente à reunião de kick-off (D+1), para apresentar o planejamento da implementação da solução, e no máximo 20 (vinte) dias corridos para a sua implantação total, contados da aprovação desse planejamento pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) do CREA-SC.

7.1.3. O Contratado deverá respeitar e executar fielmente todos os requisitos dispostos no item 6 deste instrumento, bem como os prazos estipulados previamente. Tal prazo se justifica pelo fato de que já está em vigência uma contratação emergencial que vigorará até o dia 01/03/2026, não havendo possibilidade de renovação e/ou dilação de seu prazo.

7.2. Cronograma de Execução Físico-Financeiro

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRO			
ID	ETAPAS / SERVIÇOS REALIZADOS	MÉTRICA	PRAZO
1	Reunião de início de projeto (kick-off). Deverá ser agendada com até 2 (dois) dias úteis de antecedência (CONTRATADA)	Prazos em dias úteis contados da data da assinatura do contrato.	5 dias
2	Apresentação do planejamento da implementação da solução (CONTRATADA)	Prazos em dias corridos contados da data da reunião de kick-off	5 dias (ID 1 + 5 dias)
3	Emissão da Ordem de Serviço ou instrumento similar para autorizar a implantação dos serviços (CONTRATANTE)	Prazos em dias corridos contados da data subsequente a apresentação do planejamento da implementação da solução	2 dias (ID 2 + 2 dias)
4	Prazo máximo para instalação, configuração e ativação de toda a solução na Sede (CONTRATADA)	Prazos em dias corridos contados da data de Emissão da Ordem de Serviço ou instrumento similar	15 dias (ID 3 + 15 dias)
5	Prazo máximo para instalação, configuração e ativação de toda a solução em todas as unidades regionais (CONTRATADA)	Prazos em dias corridos contados da data de Emissão da Ordem de Serviço ou instrumento similar	20 dias (ID 3 + 20 dias)

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos - Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt - Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

6	Emissão e/ou geração do termo de recebimento provisório (CONTRATANTE)	Prazos em dias úteis contados da entrega do objeto	2 dias
7	Emissão e/ou geração do termo de recebimento definitivo e liberação para o primeiro faturamento (CONTRATANTE)	Prazos em dias úteis contados da geração do termo de recebimento provisório	3 dias
8	Disponibilidade da solução, manutenção, atualização e suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva e fornecimento de insumos (exceto papel) (CONTRATADA)	Prazo em meses, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo, que caracteriza a entrega da solução em pleno funcionamento	36 meses
9	Pagamento mensal referente aos serviços prestados durante os 36 meses (CONTRATANTE)	Pagamento mensal durante os 36 meses , devendo ser realizado ao final de cada mês de prestação dos serviços, após o fechamento e validação levantamento dos quantitativos para o referido mês	10 dias úteis a partir da autorização de faturamento ou emissão de documento fiscal.

Tabela 2 - Cronograma Físico-Financeiro

7.3. Do Treinamento Presencial e Remoto

7.3.1. Conforme disposto em capítulo específico do Estudo Técnico Preliminar que trata a respeito de Requisitos de Capacitação.

7.4. Dos Materiais a serem disponibilizados

7.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, o contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos (com suporte quando cabível), ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e indicadores de qualidades a seguir estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua substituição quando necessário.

Acordo de Nível de Serviços (ANS) e Indicadores de Qualidade na Prestação do Serviço

7.5. Do nível de severidade/criticidade, prazo para início do atendimento e solução do chamado e/ou ordem de serviço

7.5.1. O Contratado deverá disponibilizar, para fins de registro de solicitação de serviços e reparos na solução, pelos menos, os seguintes canais de atendimento para abertura de chamados: portal web e número telefônico, preferencialmente 0800 e WhatsApp (contato de suporte e um grupo para centralizar comunicações);

7.5.2. O Contratado será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de toda a solução;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

7.5.3. Os serviços deverão ser prestados pelo Contratado ou, a depender da natureza do chamado, diretamente pelo fabricante/desenvolvedor da solução (ficando a Contratado obrigado a mediar este atendimento, se necessário);

7.5.4. O Contratado deverá cumprir os seguintes indicadores de atendimento durante toda a vigência do contrato, no que se referir à abertura e classificação dos chamados:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	INÍCIO DO ATENDIMENTO (horas)	SOLUÇÃO (horas)
ALTA	Tempo de Atendimento e Solução de Incidentes às impressoras da Sede e unidades regionais, por interrupção dos serviços de impressão e/ou falha do equipamento. Atendimento dos equipamentos que apresentarem defeito e necessitarem da troca/substituição de peças. (Itens 6.2.33.1. a 6.2.33.3. deste Termo de Referência ou ainda quando assim classificados na abertura de chamado pela equipe da Contratante)	8 horas corridas	24 horas corridas
MÉDIA	Tempo de Atendimento e Solução de Incidentes que estejam gerando interrupção parcial do serviço de impressão e/ou degradação do funcionamento dos equipamentos instalados na Sede e unidades regionais. Atendimento para fornecimento (reposição) de material de consumo (insumos utilizados pelas impressoras locadas) (Itens 6.2.33.4. a 6.2.33.9. deste Termo de Referência)	8 horas úteis	48 horas corridas
BAIXA	Tempo de Atendimento e Solução de requisição/solicitação de suporte básico, emissão de relatórios, assistência técnica básica ou esclarecimento de dúvidas. (Itens 6.2.33.10. a 6.2.33.12. deste Termo de Referência)	12 horas úteis	72 horas corridas

Tabela 3 – Níveis de severidade

7.5.5. Ao término de atendimento de Suporte, quando solicitado pela Contratante, o Contratado deverá disponibilizar Relatório de Atendimento contendo, minimamente, data e hora da abertura do chamado; data e hora do início e do término do atendimento; número de identificação do chamado; identificação do defeito ou falha na Solução; nome do funcionário do Contratado que efetuou o atendimento; descrição do problema; nível de classificação do chamado; informações sobre alteração de nível; e descrição da solução adotada e sobre a sua eficácia.

7.5.6. A Contratante poderá solicitar ao Contratado, ou ter acesso, por meio de sítio na internet ou aplicação eletrônica, a relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, abrangendo informações completas dos chamados abertos e fechados, com um status para aqueles resolvidos no período, e acesso a informações sobre

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

a disponibilização de novas versões, entre outras consideradas de relevância.

7.5.7. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão prover atendimento para a solução de problemas, seja definitiva ou de contorno, obedecidos os prazos e graus de severidade determinados pelo CREA-SC. Deve ser também levado em consideração a necessidade de atendimento proativo pela equipe do Contratado na identificação de uma possível melhoria de regras de segurança e/ou ainda na configuração das ferramentas em operação no parque da Contratante.

7.6. Acordo de Nível de Serviços (ANS) e indicadores de qualidade

7.6.1. O Acordo de Nível de Serviços (ANS) tem por objetivo definir os níveis de qualidade esperados para os serviços prestados, proporcionando a adequação do pagamento ao grau de qualidade efetivamente observado.

7.6.2. O eventual desconto de qualquer percentual de descumprimento do ANS, não desobriga o Contratado da prestação do serviço não cumprido, nem dos demais serviços, nos prazos e condições estabelecidas.

7.6.3. O objeto será avaliado considerando-se a correspondência entre as especificações mínimas exigidas e o efetivamente executado, bem como o atendimento aos prazos e às demais condições previstas.

7.6.4. O Fiscal do Contrato designado pelo CREA-SC acompanhará a regularidade da(s) etapa(s) da prestação do serviço. Caso haja o descumprimento do ANS, comunicará à Contratada, permitindo que ela emita a nota fiscal (NF) em tempo hábil, conforme os descontos a serem aplicados.

7.6.5. O Contratado terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, após comunicação do CREA-SC, para contestar a aplicação do desconto, mediante manifestação formal dirigida ao fiscal do contrato.

7.6.6. Transcorrido este prazo sem manifestação do Contratado, ou julgada improcedente sua contestação, será confirmado o desconto no valor e condições do ANS. O Fiscal do Contrato comunicará à Contratada em até 2 (dois) dias úteis.

7.6.7. As demais metas a serem cumpridas pelo Contratado, no que se refere aos serviços de outsourcing de impressão, são:

META 1	
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Executar os serviços de instalação, configuração e ativação de acordo com os prazos e especificações
META / NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	Instalar 100% dos equipamentos previstos neste instrumento dentro do prazo máximo de 30 dias corridos para equipamentos a serem instalados na Sede e 35 dias corridos nas demais unidades regionais, iniciando a contagem em ambos os casos após emissão da Ordem de Serviço ou instrumento substituto.
DESCONTO	0,5% (cinco décimos por cento) por ocorrência 0,5% (cinco décimos por cento) por dia adicional de atraso
INCIDÊNCIA	Por ocorrência e dia adicional de atraso (contado após segundo dia)

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

BASE DE CÁLCULO	Valor Global da Contratação
META 2	
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Executar a troca do equipamento que apresentar defeito recorrente, de acordo com os prazos e especificações
META / NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	Trocar dentro do prazo de 24 horas equipamentos que tiverem 4 (quatro) ou mais chamados abertos dentro do prazo de 60 (sessenta) dias
DESCONTO	5% (cinco por cento) por ocorrência 0,5% (cinco décimos por cento) por hora adicional de atraso
INCIDÊNCIA	Por ocorrência e dia adicional de atraso (contado após segundo dia)
BASE DE CÁLCULO	Valor mensal do(s) equipamento(s) afetado(s).
META 3	
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Deixar de executar reposição de suprimentos de reposição automática, devido a falhas no monitoramento remoto ou no serviço de reposição contínua
META / NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	Reposição automática ou sob solicitação no prazo máximo de 24 horas corridas
DESCONTO	2% (dois por cento) por ocorrência 0,5% (cinco décimos por cento) por hora adicional de atraso
INCIDÊNCIA	Por ocorrência e dia adicional de atraso (contado após segundo dia)
BASE DE CÁLCULO	Valor mensal do item no referido mês
META 4	
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Executar os serviços de manutenção preventiva (no formato presencial) e atualizações de firmware e demais ajustes de recorrência semestral, dentro dos prazos acordados e previstos neste instrumento (Conforme itens 6.2.33.6 a 6.2.33.8 deste Termo de Referência)
META / NÍVEL DE SERVIÇO ESPERADO	100% dos equipamentos com manutenção preventiva a cada 6 meses e firmware atualizado conforme recomendação do fabricante
DESCONTO	0,5% (cinco décimos por cento) por ocorrência
INCIDÊNCIA	0,25% (vinte e cinco décimos por cento) por dia adicional de atraso
BASE DE CÁLCULO	Valor mensal do item no referido mês

Tabela 4 – Tabela de desconto/glosa para não cumprimento de Acordo de Nível de Serviço

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

7.6.8. Os descontos serão realizados sobre a base de cálculo informada, conforme a(s) meta(s), índice(s) e indicadores que vierem a ser descumpridos, devendo o Contratado emitir a nota fiscal com o devido desconto (glosa).

7.6.9. Os chamados poderão ser reclassificados pelo CREA-SC, sendo que a contagem dos prazos de atendimento e solução definitiva do problema serão iniciados da reclassificação, observando o novo grau de severidade.

7.6.10. O ANS poderá ser revisto durante a execução do contrato e sofrer alterações mediante acordo entre as partes, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente para garantir a qualidade dos serviços para o CREA-SC e desde que não haja prejuízos para o Contratante.

7.6.11. O não atendimento do ANS por pequena ou ínfima diferença, na primeira ocorrência, em situações com severidade grau Baixa poderá ser objeto apenas de notificação, quando couber.

7.6.12. Os demais ANS e Indicadores de Qualidade referente aos itens de serviço continuado, os quais deverão ser cumpridos pelo Contratado, estão dispostos abaixo:

7.6.12.1. Quantidade de chamados de severidade Alta (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo:

ICAP-1 – Índice de Chamados Atendidos no Prazo Previsto (Grau/Severidade Alta)	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de CHAMADOS atendidos/resolvidos, pelo CONTRATADO, no prazo previsto, em relação a todos os CHAMADOS resolvidos durante o período de apuração. Entende-se como severidade ALTA chamados que se enquadrem na descrição da tabela de classificação de severidade fornecida acima (Tabela 3 deste instrumento) e que represente um impacto/risco alto ao ambiente tecnológico do Contratante.
Objetivo	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido, reduzindo os atrasos na resolução de problemas e defeitos.
Meta	No mínimo 95% de CHAMADOS resolvidos dentro do prazo previsto
Periodicidade	Mensal
Início da Vigência	60 dias após assinatura do contrato
Unidade de representação	Valor percentual
Mecanismo de Cálculo	ICAP-1 = (TCR / TC) x 100, onde: TCR = Total de Chamados Resolvidos dentro do prazo máximo definido neste Termo de Referência, durante o período de apuração. TC = Total de chamados EFETUADOS/ABERTOS durante o período de apuração. Se o total de chamados efetuados (TC), no período de apuração, for menor ou igual a 10 (dez), o valor do ICAP-1 será de 100%, independentemente do valor do TCR. OBS: Para este indicador, devem ser considerados apenas chamados classificados como Severidade Alta (Itens 6.2.33.1. a 6.2.33.3. deste Termo de Referência) ou ainda quando assim forem classificados pela equipe técnica do Contratante.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Mecanismo de Gestão, Medição e Acompanhamento	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descritos no item “7.7 – Gestão dos Níveis Mínimos de Serviço” deste instrumento.
Faixa no ajuste no pagamento (glosas e multas)	Meta não atingida implicará em desconto (glosa) no valor fixo mensal (locação dos equipamentos) a ser pago pelo CONTRATANTE. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $95\% \leq \text{ICAP-1}$ - Desconto de 5%, se $90\% \leq \text{ICAP-1} < 95\%$ - Desconto de 8%, se $85\% \leq \text{ICAP-1} < 90\%$ - Desconto de 10%, se $\text{ICAP-1} < 85\%$
Sanções/Infrações	Deverão ainda, quando couber, ser aplicadas as devidas sanções e multas previstas no item 13 do Termo de Referência, de acordo com o grau/gravidade lá disposto e quando couber.

7.6.12.2. Quantidade de chamados de severidade Média/Baixa (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo:

ICAP-2 – Índice de Chamados Atendidos no Prazo Previsto (Grau/Severidade Média/baixa)	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de CHAMADOS atendidos/resolvidos, pelo CONTRATADO, no prazo previsto, em relação a todos os CHAMADOS resolvidos durante o período de apuração. Entende-se como severidade MÉDIA/BAIXA chamados que se enquadrem na descrição da tabela de classificação de severidade fornecida acima (Tabela 3 deste instrumento) e que represente um impacto/risco alto ao ambiente tecnológico da Contratante.
Objetivo	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido, reduzindo os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pelo Contratado.
Meta	No mínimo 90% de CHAMADOS resolvidos dentro do prazo previsto
Periodicidade	Mensal
Início da Vigência	60 dias após assinatura do contrato
Unidade de representação	Valor percentual
Mecanismo de Cálculo	$\text{ICAP-2} = (\text{TCR} / \text{TC}) \times 100$, onde: TCR = Total de chamados Resolvidos dentro do prazo máximo definido neste Termo de Referência, durante o período de apuração. TC = Total de chamados EFETUADOS/ABERTOS durante o período de apuração. Se o total de chamados efetuados (TC), no período de apuração, for menor ou igual a 10 (dez), o valor do ICAP-2 será de 100%, independentemente do valor do TCR. OBS: Para este indicador, devem ser considerados apenas chamados classificados como Severidade Média e Baixa (Itens 6.2.33.4. a 6.2.33.12. deste Termo de Referência) ou ainda quando assim forem classificados pela equipe técnica do Contratante.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Mecanismo de Gestão, Medição e Acompanhamento	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descritos no item “7.7 – Gestão dos Níveis Mínimos de Serviço” deste instrumento.
Faixa no ajuste no pagamento (glosas e multas)	Meta não atingida implicará em desconto (glosa) no valor fixo mensal (locação dos equipamentos) a ser pago pelo CONTRATANTE. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $90\% \leq \text{ICAP-2}$ - Desconto de 3%, se $85\% \leq \text{ICAP-2} < 90\%$ - Desconto de 5%, se $80\% \leq \text{ICAP-2} < 85\%$ - Desconto de 7%, se $\text{ICAP-2} < 80\%$
Sanções/Infrações	Deverão ainda, quando couber, ser aplicadas as devidas sanções e multas previstas no item 13 do Termo de Referência, de acordo com o grau/gravidade lá disposto e quando couber.

7.6.12.3. Índice de satisfação dos usuários solicitantes:

ISUA – Índice de Satisfação dos Usuários Atendidos	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de nota de avaliação dos CHAMADOS, pelo CONTRATANTE, no prazo previsto, em relação a todos os CHAMADOS resolvidos durante o período de apuração.
Objetivo	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado, buscando aumentar o grau de satisfação dos usuários atendidos com as resoluções de problemas e requisições apresentadas, no que tange a chamados abertos pelo Contratado.
Meta	95% de satisfação para todos os CHAMADOS resolvidos, pesquisados e que obtiveram resposta da pesquisa no período.
Periodicidade	Mensal
Início da Vigência	60 dias após assinatura do contrato
Unidade de representação	Valor percentual
Mecanismo de Cálculo	ISUA = $(\text{MNO} / \text{NMA}) \times 100$, Onde: MNO = Média de Notas Obtidas NMA = Nota Máxima da Avaliação (1 a 5) Se o total de chamados efetuados, no período de apuração, for menor ou igual a 5 (cinco), o valor do ISUA será de 100%, independentemente do valor do MNO. Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução. Cada chamado finalizado deve disparar uma avaliação de nível de satisfação de atendimento e deverão ser contabilizados apenas os chamados que obtiverem resposta da avaliação.
Mecanismo de Gestão, Medição e Acompanhamento	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descritos no item “7.7 – Gestão dos Níveis Mínimos de Serviço” deste instrumento.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Faixa no ajuste no pagamento (glosas e multas)	Meta não atingida implicará em desconto (glosa) no valor fixo mensal (locação dos equipamentos) a ser pago pelo CONTRATANTE. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $95\% \leq \text{ISUA}$ - Desconto de 3%, se $90\% \leq \text{ISUA} < 95\%$ - Desconto de 5%, se $85\% \leq \text{ISUA} < 90\%$ - Desconto de 8%, se $\text{ISUA} < 85\%$
Sanções	Deverão ainda, quando couber, ser aplicadas as devidas sanções e multas previstas no item 13 do Termo de Referência, de acordo com o grau/gravidade lá disposto e quando couber.

7.7. Gestão dos níveis mínimos de serviço e ferramenta de gestão de relatórios e gerenciamento de projeto

7.7.1. Para permitir uma melhor apuração da Gestão dos Níveis Mínimos de Serviço dos atendimentos e mensurar o cumprimento do ANS, o Contratado deverá disponibilizar uma plataforma de painéis de relatórios e dashboards web para gestores (fiscais), acessível apenas com controle de acesso (usuário e senha), para que permita a visualização de painéis com informações centralizadas da solução.

7.7.2. A ferramenta web deve ser de total responsabilidade do Contratado, sem que haja a necessidade da realização de configurações por parte da Contratante, para monitoramento dos indicadores de desempenho em tempo real ou pelo menos com atraso de máximo de 1 (um) dia com o intuito de oferecer suporte à gestão de negócios, transformando dados brutos em informações significativas e úteis a fim de analisar o negócio.

7.7.3. Canal de comunicação (através de telefone, e-mail, acesso a uma plataforma via Web) que permita o gerenciamento de chamados de forma a possibilitar o controle da abertura, o acompanhamento dos chamados e sua conclusão, bem como dos prazos de atendimento.

7.7.4. A ferramenta web deverá mostrar em seus painéis/relatórios/dashboards, no mínimo, as seguintes informações:

- 7.7.4.1. Quantidade de chamados por contrato;
- 7.7.4.2. Quantidade de chamados por status;
- 7.7.4.3. Chamados dentro e fora do ANS acordado;
- 7.7.4.4. Quantidade de chamados por mês ou por ano;
- 7.7.4.5. Quantidade de chamados por modelo e cidade;
- 7.7.4.6. Quantidade de consumíveis (suprimentos, peças e acessórios) enviados por mês/grupo /marca/tipo/produto;
- 7.7.4.7. Quantidade de máquinas instaladas; quantidade de máquinas por tipo de instalação (usb/rede); quantidade de máquinas por modelo; quantidade de máquinas por cidade;
- 7.7.4.8. Status dos equipamentos (monitorados, sem monitoração recente ou nunca monitorados);

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 7.7.4.9. Volume de impressão total mono e color;
- 7.7.4.10. Volume de impressão por marca/contrato/modelo/mês;
- 7.7.4.11. Quantidade de faturas;
- 7.7.4.12. Valores pagos;
- 7.7.4.13. Faturas fechadas/em aberto;
- 7.7.4.14. Valor pago por mês/ano.

7.8. Dos locais de instalação dos equipamentos alugados

7.8.1. Para permitir que o Contratado cumpra com as instalações dentro do prazo e visando apresentar uma previsibilidade da distribuição dos equipamentos que serão instalados no parque da Contratante, segue abaixo uma tabela contendo os endereços e quantitativos, ficando a Contratada ciente do cumprimento dos requisitos e da garantia da capacidade e capilaridade necessária para melhor atender aos Acordos de Níveis Serviço (ANS) em todos os endereços:

UNIDADE REGIONAL DO CREA-SC	ENDEREÇO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO POR UNIDADE	
		24 (A4 monocromática)	4 (A4 policromática)
Sede do CREA-SC	Rodovia Admar Gonzaga, 2125, Itacorubi, CEP: 88034-001, Florianópolis/SC	1 (A3 Policromática)	
Inspetoria de Araranguá	Av. Padre Antônio Luiz Dias, nº 66, Sala 303, Centro, CEP: 88900-065, Araranguá/SC	2	
Inspetoria de Blumenau	Rua Timbó, 84, Bairro Victor Konder, Blumenau - SC, CEP 89012-180	3	
Inspetoria de Brusque	Avenida Getúlio Vargas, nº 104, Centro, CEP: 88353-900, Brusque/SC	2	
Inspetoria de Caçador	Rua Fernando Machado, 131, Centro, CEP: 89500-000, Caçador/SC	2	
Inspetoria de Canoinhas	Rua Getúlio Vargas, 340, Centro, CEP: 89460-000, Canoinhas/SC	2	
Inspetoria de Chapecó	Rua Nereu Ramos, 2440 D, Bairro Universitário, CEP: 89805-100, Chapecó/SC	2	
Inspetoria de Concórdia	Rua Benjamin Furlan, nº 234, São Miguel, CEP: 89.700-000, Concórdia/SC	3	
Inspetoria de Criciúma	Rua Thomé de Souza, 829, Michel, CEP: 88803-140, Criciúma/SC	2	
Inspetoria de Curitiba	Rua Maximino de Moraes, 120, sala 01, Centro, CEP: 89520-000, Curitiba/SC	1	
Inspetoria de Florianópolis	Rua Dom Jaime Câmara, 248, Centro, CEP: 88015-120, Florianópolis/SC	2	
Inspetoria de Itajaí	Rua Brusque, 579, Sala 3, Centro, CEP: 88302-001, Itajaí/SC	2	
Inspetoria de Jaraguá do Sul	Rua Felipe Schmidt, 190, Centro, CEP: 89251-060, Jaraguá do Sul/SC	2 (A4 monocromática)	1 (A4 policromática)

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Inspetoria de Joaçaba	Rua Roberto Trompowsky, 291, Centro, CEP: 89600-000, Joaçaba/SC	1
Inspetoria de Joinville	Rua Urussanga, 1180, Bucarein, CEP 89.202-400, Joinville/SC	3
Inspetoria de Lages	BR 282, nº 2.000, Passo Fundo, CEP: 88520-115, Lages/SC	2
Inspetoria de Rio do Sul	Rua Pedro Simões de oliveira, 416 - sala 01, Centro, CEP: 89295-000, Rio Negrinho/SC	2
Inspetoria de Rio Negrinho	Rua dos Pioneiros, 313, sala térrea, Centro, CEP: 89160-000, Rio do Sul/SC	1
Inspetoria de São Joaquim	Rua Inácio Palma, 55, salas 05 e 06, Centro, CEP: 88600-000, São Joaquim/SC	2
Inspetoria de São Lourenço do Oeste	Travessa São Pedro, 624, Centro, CEP: 89990-000, São Lourenço do Oeste/SC	1
Inspetoria de São Miguel do Oeste	Avenida Salgado Filho, 901, Centro, CEP: 89900-000, São Miguel do Oeste/SC	1
Inspetoria de Tubarão	Rua Januário Alves Garcia, 368, Margem Esquerda, CEP: 88704-310, Tubarão/SC	2
Inspetoria de Videira	Rua Campos Novos, nº 8, Centro, CEP: 89.560-000, Videira/SC	2
Inspetoria de Xanxerê	Rua Severino Tonial, 203, Tonial, CEP: 89820-000, Xanxerê/SC	2
Escritório de Campos Novos	Rua Coronel Lucidoro, 145, Santo Antônio, CEP: 89620-000, Campos Novos/SC	1
Posto de Atendimento Fraiburgo	Avenida Beira Lago, s/n, Edifício Jardins do Lago, Fraiburgo/SC	1
Escritório de Mafra	Rua Marechal Floriano Peixoto, 461, sala 01, Centro, CEP: 89300-000, Mafra/SC	1
Escritório de Palmitos	Rua Independência, 24, sala 01, Centro, CEP: 89887-000, Palmitos/SC	1
Escritório de Porto União	Avenida Getúlio Vargas 466, sala 03, Centro, CEP: 89400-000, Porto União/SC	1
Escritório de São Bento do Sul	Rua Dom Pedro II, 465, Sala 03, Centro, CEP: 89280-136, São Bento do Sul/SC	2
Escritório de São José	Avenida Acioni Souza Filho, nº 1.764 – sala 01, Campinas, CEP 88.102-404, São José/SC	2
Escritório de Timbó	Rua Duque de Caxias, 830, Centro, CEP: 89120-000, Timbó/SC	1
Escritório de Balneário Camboriú	A definir. Até segunda ordem, o equipamento deve ser entregue no endereço da Sede	1
Escritório de Pinhalzinho	A definir. Até segunda ordem, o equipamento deve ser entregue no endereço da Sede	1

Observação: os endereços informados poderão ser alterados a critério do CREA-SC, em razão de eventual mudança de endereço de suas unidades.

Tabela 5 – Locais de instalação dos equipamentos alugados

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal n. 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, poderá ser apresentado ao representante da empresa contratada o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

8.6. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

8.7. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

8.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

8.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

8.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.12. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

8.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

8.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

8.17. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

8.18. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.19. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

8.20. Cabe ao gestor do contrato:

8.20.1. Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

8.20.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

8.20.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.20.4. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.20.5. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

8.20.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.20.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. A avaliação da execução do objeto será conforme o previsto no item 7 e seus subitens deste Termo de Referência.

9.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

9.2.1. não produziu os resultados acordados;

9.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.3. A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

9.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 2 (dois) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

9.5. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem à parcela a ser paga.

9.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

9.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

9.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.9. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

9.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

9.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

9.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 3 (três) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

9.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;

9.14.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

9.14.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.14.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.14.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

9.18. O pagamento dos serviços contratados serão efetuados mensalmente, conforme o cronograma físico-financeiro apresentado acima, após recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente do referido mês

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

da prestação dos serviços.

9.19. A Nota Fiscal, ou documento de cobrança equivalente, deve ser enviada para o e-mail informatica@crea-sc.org.br. Se não enviadas para o e-mail informatica@crea-sc.org.br, **serão consideradas como não recebidas**.

9.20. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

9.21. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.22. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 9.22.1. o prazo de validade;
- 9.22.2. a data da emissão;
- 9.22.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;
- 9.22.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 9.22.5. o valor a pagar; e
- 9.22.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.23. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

9.24. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

9.25. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 9.25.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 9.25.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

9.26. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

9.27. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos - Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt - Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

para garantir o recebimento de seus créditos.

9.28. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

9.29. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

9.30. O valor da NF-e considerará os descontos (glosas) decorrentes de eventual descumprimento do ANS de entrega, ativação e serviços mensais.

Prazo de pagamento

9.31. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

9.32. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

Forma de pagamento

9.33. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

9.34. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.35. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.36. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Do Reajuste

9.37. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 12 meses, contados da data do orçamento estimado, em 19/12/2025.

9.38. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados automaticamente, devendo haver a aplicação, pelo CREA-SC, da variação do ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação, mantido pelo IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

9.38.1. Fórmula de cálculo: $Pr = P + (P \times V)$

9.38.2. Onde: Pr = preço reajustado, ou preço novo; P = preço atual (antes do reajuste); V = variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que $(P \times V)$ significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

9.39. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

financeiros do último reajuste.

9.40. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

9.41. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

9.42. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

9.43. Neste caso, poderá ser substituído pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou ainda pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), mantidos pelo IBGE. Sendo esta escolha definida pelo CREA-SC.

9.44. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

9.45. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

9.46. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

9.46.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

9.46.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

9.46.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

9.46.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

9.47. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

Exigências de Habilitação

10.2. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.3. Certificado de Registro Cadastral - CRC, junto ao SICAF (Sistema de Cadastro de Fornecedor).

10.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

10.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.10. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.11. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos - Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt - Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

10.12. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectivas, quando houver.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

10.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.17. Prova de inscrição nos cadastros de contribuintes Municipal e Estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.18. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal, relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

10.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples.

10.22. Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial expedida pelo(s) Cartório(s) Distribuidor(es) da sede ou domicílio do fornecedor, emitida em no máximo 90 (noventa) dias da data da abertura do certame. No caso de Comarca com mais de um Cartório Distribuidor competente, deverão ser apresentadas as Certidões de cada um dos Distribuidores competentes.

Qualificação Técnico-Operacional

10.23. Comprovação de aptidão técnica para o fornecimento de serviços de outsourcing de impressão, mediante apresentação de **certidão(ões)** ou **atestado(s) de capacidade técnica** emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

público ou privado, e que comprovem, obrigatoriamente, os requisitos abaixo:

- 10.23.1. O fornecimento de, no mínimo, **50%** do quantitativo especificado no **item 1, no que se referir ao fornecimento de equipamentos de capacidade similar ao almejado**;
- 10.23.2. O fornecimento de, no mínimo, **50%** do quantitativo especificado no **item 2, no que se referir ao fornecimento de equipamentos de capacidade similar ao almejado**;
- 10.23.3. O fornecimento de, no mínimo, **50%** do quantitativo especificado no **item 3, no que se referir às quantidades estimadas de páginas (impressão/cópia)**;
- 10.23.4. O fornecimento de, no mínimo, **50%** do quantitativo especificado no **item 04, no que se referir às quantidades estimadas de páginas (impressão/cópia)**;
- 10.23.5. A prestação de serviços de fornecimento de plataforma, sistema ou software de gestão e bilhetagem de impressão e cópias.
- 10.24. Serão admitidos atestados referentes a contratos de Serviços de Outsourcing de Impressão com prazos de **12 meses ou prazos superiores**.
- 10.25. Serão aceitos atestados tanto de equipamentos de **primeiro uso (novos)** quanto de equipamentos **usados e não recondicionados**.
- 10.26. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 10.27. O fornecedor deverá apresentar ainda, como **condição de habilitação**:
- 10.27.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 10.27.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante ou ainda representante legal da licitante, acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 10.27.2. Deverá ser apresentada documentação técnica dos produtos ofertados, a exemplo de catálogos (*datasheet*), prospectos, folhetos, manuais, entre outros documentos, em língua portuguesa ou inglesa, podendo este ser através do site da fabricante, devendo este virem acompanhados juntos da proposta de preço da proponente.
- 10.27.3. Deverá ser apresentada documento do tipo Matriz Ponto a Ponto, em formato de planilha (.xls ou .xlsx ou .ods) e .PDF, elencando todos as especificações dos equipamentos apresentado em comparativo aos equipamentos requisitados, conforme elencados no Apêndice II deste Termo de Referência.
- 10.28. A critério do Contratante, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica entregue(s).
- 10.29. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) Atestado(s) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) Atestado(s).

10.30. Para fins de comprovação da qualificação técnico-operacional, será admitido atestado de capacidade técnica parcial, desde que comprove, de forma inequívoca, que o fornecedor executou, no mínimo, 12 (doze) meses de prestação dos serviços compatíveis com o objeto da licitação, em características, prazos e quantidades relevantes.

10.31. Todos os Atestados deverão obrigatoriamente apresentar:

10.31.1. Informações referentes à solução fornecida indicando claramente os equipamentos ou soluções/plataformas, bens, serviços e demais características e quantitativos dos serviços prestados ou bens fornecidos pela licitante;

10.31.2. Nome, dados para contato, endereço e assinatura do responsável pela emissão do atestado;

10.31.3. Período de realização dos serviços;

10.31.4. Nome e CNPJ do órgão da administração pública ou empresa privada emitente;

10.31.5. Data de emissão do atestado;

10.31.6. Avaliação do contratante sobre a prestação dos serviços;

10.32. No caso da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica de serviços em andamento, deverão ser apresentadas informações adicionais sobre o contrato, bem como apresentação do período de vigência.

10.33. Serão desconsiderados os atestados que não comprovem o período mínimo exigido de 12 (doze) meses de execução dos serviços, ou que não apresentem claramente as informações listadas nos itens acima.

10.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.36. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.37. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizações pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.38. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

legalmente permitidos.

10.39. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.40. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.41. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar.

10.34.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.34.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.34.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.34.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.34.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.34.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.34.6.1. ata de fundação;

10.34.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.34.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.34.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.34.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.34.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.34.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso, em cumprimento ao definido no artigo 37 do Regulamento de Licitações do CREA-SC, e poderá ser tornado público durante a fase de negociação ou mesmo após a homologação do certame, a critério do pregoeiro.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da Dotação Orçamentária nº 6.2.2.1.1.01.04.09.005 - Serviços de Informática.

13. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

13.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

13.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

13.2.4. Multa:

- (1) Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **1% (um por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze)** dias.
- (2) Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.
- (3) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **15% (quinze por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.
- (4) Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **15% (quinze por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.
- (5) Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

(6) Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

13.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

13.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

13.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

13.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

13.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

13.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

13.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

13.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

13.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

13.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

13.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

14. PUBLICAÇÃO

14.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei nº 14.133/2021, bem como no respectivo sítio oficial na internet, em atenção ao § 2º do art. 8º da Lei nº 12.527/2011.

15. PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

15.1. Quaisquer informações relativas à presente contratação somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do Contratante.

15.1.1. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao Contratante, informando todos os pormenores da intenção do contratado, reservando-se, ao Contratante, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

16. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

16.1. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

16.2. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

16.3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.

16.4. O contratado declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo Contratante.

16.5. O contratado fica obrigada a comunicar ao Contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

17. CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. FORO

18.1. Fica definido o Foro da Justiça Federal em Santa Catarina, Seção Judiciária de Florianópolis, para dirimir os litígios que decorrerem da execução contratual que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, exceto o custo estimado da contratação, que possui caráter sigiloso até o julgamento das propostas, conforme item 11.1.

Florianópolis/SC, datado e assinado eletronicamente.

RENATO LEHMKHUL SCHEIDT

Gerente Adjunto do Departamento de Tecnologia da Informação do CREA-SC

LUCAS DOS SANTOS

Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação do CREA-SC

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

APÊNDICE I do Termo de Referência

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO MONOCROMÁTICA E POLICROMÁTICA, SEM LIMITE DE FRANQUIA DE IMPRESSÃO, COM FORNECIMENTO DE INSUMOS (EXCETO PAPEL), PELO PERÍODO DE 36 MESES

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

APÊNDICE II do Termo de Referência

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

1. COMPOSIÇÃO RESUMIDA DA SOLUÇÃO

- 1.1. As soluções pretendidas pela contratação em tela têm como objetivo a continuidade da operação da solução de outsourcing de impressão para todo o parque tecnológico do CREA-SC.
- 1.2. Devem ser fornecidos com todos os itens acessórios necessários ao seu pleno funcionamento e atendimento de todos os requisitos físicos e funcionais, descritos neste Termo de Referência, tais como: cabos de conexão elétrica e transformadores de tensão elétrica, quando necessário.
- 1.3. Os cabos de conexão à rede elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136 (exige-se o fornecimento de adaptador se o cabo for do padrão antigo 2P+T).
- 1.4. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pelo Contratado.
- 1.5. Para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, devem possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do software de gestão e bilhetagem.
- 1.6. Os equipamentos deverão permitir conexão pelo protocolo Simple Network Management Protocol (SNMP) para conexão de ferramentas de monitoramento como o Zabbix.
- 1.7. Devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retida no servidor de impressão, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede de equipamentos da localidade após identificação do usuário através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório Microsoft Active Directory) e ter a possibilidade de liberação através da inserção de PIN. Enquanto aguarda a liberação, o equipamento não deve interromper os demais serviços de impressão ou recusar-se a receber e imprimir novos trabalhos de impressão. Para utilizar tal recurso, o equipamento deverá possuir teclado físico ou virtual (ex. via painel sensível ao toque) que permita a digitação de login e senha de usuário.
- 1.8. Devem permitir a criação de mais de uma fila de impressão para o mesmo equipamento, com a finalidade de garantir filas de impressão retida e não retida.
- 1.9. Devem possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows.
- 1.10. Devem possuir painel em idioma português ou simbologia universal.
- 1.11. Devem possuir recurso de contabilização de volumes digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

1.12. Para atendimento da necessidade, a presente contratação deverá ser composta pelos seguintes quantitativos e detalhamentos descritos na tabela a seguir no que se refere aos equipamentos locados:

1.12.1. TIPO I – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA A4;

1.12.2. TIPO II – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER POLICROMÁTICA A4;

1.12.3. TIPO III – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A3 (Laser, LED ou Jato de Tinta profissional).

2. COMPOSIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE
1	2.1. TIPO I – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA A4: 2.1.1. Tecnologia de impressão: Tecnologia Eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente); 2.1.2. Painel de operação touchscreen e de no mínimo 7 polegadas; 2.1.3. Velocidade de impressão e cópia de no mínimo 45ppm em Carta ou A4; 2.1.4. Memória mínima de 2GB; 2.1.5. HD/SSD: mínimo 256GB; 2.1.6. Impressão, cópia, scanner; 2.1.7. Duplex frente e verso integrado; 2.1.8. Resolução de impressão mínima 1.200 x 1.200 dpi; 2.1.9. Capacidade de papel para 500 folhas de entrada; 2.1.10. Saída de Papel: possuir saída de papel pelo menos 250 folhas; 2.1.11. Alimentador Automático de Originais: passagem única de no mínimo 50 folhas; 2.1.12. Vidro de exposição tamanho até ofício; 2.1.13. Formato dos arquivos gerados pela digitação: TIFF, PDF, JPG e PDF Pesquisável; 2.1.14. Digitalização para USB, FTP, SMB e e-mail; 2.1.15. Intervalo de Zoom mínimo aceitável: de 25% a 400%; 2.1.16. PDF Pesquisável sem a necessidade de software externo e necessário ser do próprio do fabricante do equipamento ofertado - OCR (Optical Character Recognition) nativo; 2.1.17. Velocidade de digitalização de no mínimo 45ipm em carta ou A4; 2.1.18. Resolução ótica mínima para cópia e digitalização de 600x600 dpi; 2.1.19. Interfaces: Gigabit Ethernet (1000/100/ 10BASE-T), USB 2.0 Tipo A /B; 2.1.20. Linguagens: PCL5c, PCL6 e PostScript 3 (podendo ser emulado); 2.1.21. Capacidade do suprimento monocromático de no mínimo 15.000 páginas; 2.1.22. Deverá permitir a execução e desenvolvimento de soluções embarcadas e serem compatíveis com leitor de cartão de aproximação baseado nos padrões ISO/IEC 14443; 2.1.23. Permitir a visualização do documento digitalizado no painel do equipamento, sem o	80

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

	uso do computador; 2.1.24. Deverá ser comprovado a compatibilidade com o software de bilhetagem.	
2	2.2. TIPO II – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER POLICROMÁTICA A4: 2.2.1. Tecnologia de impressão: Tecnologia Eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente); 2.2.2. Painel de operação touchscreen e de no mínimo 7 polegadas; 2.2.3. Velocidade de impressão e cópia de no mínimo 35ppm em Carta ou A4; 2.2.4. Memória mínima de 2GB; 2.2.5. HD/SSD: mínimo 256GB; 2.2.6. Impressão, cópia, scanner; 2.2.7. Duplex frente e verso integrado; 2.2.8. Resolução de impressão mínima 1.200 x 1.200 dpi; 2.2.9. Capacidade de papel para 500 folhas de entrada; 2.2.10. Saída de Papel: possuir saída de papel pelo menos 100 folhas; 2.2.11. Alimentador Automático de Originais: passagem única de no mínimo 50 folhas; 2.2.12. Vidro de exposição tamanho até escritório; 2.2.13. Formato dos arquivos gerados pela digitação: TIFF, PDF, JPG e PDF Pesquisável; 2.2.14. PDF Pesquisável sem a necessidade de software externo e necessário ser do próprio do fabricante do equipamento ofertado - OCR (Optical Character Recognition) nativo; 2.2.15. Digitalização para USB, FTP, SMB e e-mail; 2.2.16. Intervalo de Zoom mínimo: de 25% a 400%; 2.2.17. Velocidade de digitalização de no mínimo 40ipm em carta ou A4; 2.2.18. Resolução ótica mínima para cópia e digitalização de 600x600 dpi; 2.2.19. Interfaces: Gigabit Ethernet (1000/100/ 10BASE-T), USB 2.0 Tipo A /B; 2.2.20. Linguagens: PCL5c, PCL6 e PostScript 3 (podendo ser emulado); 2.2.21. Capacidade do suprimento monocromático e colorido de no mínimo 9.000 páginas; 2.2.22. Deverá permitir a execução e desenvolvimento de soluções embarcadas e serem compatíveis com leitor de cartão de aproximação baseado nos padrões ISO/IEC 14443; 2.2.23. Permitir a visualização do documento digitalizado no painel do equipamento, sem o uso do computador; 2.2.24. Deverá ser comprovado a compatibilidade com o software de bilhetagem.	5
3	2.3. TIPO III – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL COLOR A3 (Laser, LED ou Jato de Tinta profissional) 2.3.1. Deve permitir Impressão Policromática em tamanho A3; 2.3.2. Deve permitir Impressão, cópia, digitalização (colorida) e envio para e-mail e pasta na rede;	1

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt – Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

	2.3.3. Painel de operação touchscreen e de no mínimo 5 polegadas; 2.3.4. Formatos possíveis de tamanho de papel (impressão): No mínimo Carta, A4 e A3. 2.3.5. Resolução de impressão de até 1.200 x 1.200 dpi; 2.3.6. Capacidade para 250 folhas de entrada; 2.3.7. Suporte gramatura de pelo menos 65 até 210 g/m2, ou intervalos superiores; 2.3.8. Ciclo de Trabalho Mensal mínimo de 25.000 impressões; 2.3.9. No mínimo 256 MB de memória RAM; 2.3.10. Digitalização colorida: Formatos PDF, JPEG, TIFF; envio para e-mail, rede ou USB; 2.3.11. PDF pesquisável, sendo permitida a utilização de solução OCR nativo ou em servidor, sem custos adicionais ao contratante; 2.3.12. Conectividade: Ethernet, USB e Wi-Fi (nativo ou via adaptador); 2.3.13. Deve permitir Impressão segura por PIN, autenticação local ou de rede; 2.3.14. Linguagens: PCL5c/6, PostScript ou equivalente; 2.3.15. Deverá ser comprovada a compatibilidade com o software de bilhetagem.	
--	--	--

3. DOS REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DAS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

3.1. Do sistema de gestão/gerenciamento de impressão, controle de cotas e de bilhetagem:

- 3.1.1. O sistema deve ser instalado obrigatoriamente nas dependências (infraestrutura de TI) do CREA-SC;
- 3.1.2. O sistema deve possuir licenças para usuários ilimitados;
- 3.1.3. A infraestrutura do Servidor juntamente com o Sistema Operacional Windows Server ou Linux serão de responsabilidade do CREA-SC que os disponibilizará à Contratada tal ambiente. O Contratado ficará responsável, por sua vez, por toda a instalação nas dependências da Sede do CREA-SC de toda a solução de bilhetagem necessária juntamente nas unidades regionais, em especial das licenças de softwares imprescindíveis ao pleno funcionamento do sistema de bilhetagem;
- 3.1.4. Possuir capacidade para trabalhar em ambiente operacional Windows Server 2012 ou superior, ou ainda em distribuição Linux;
- 3.1.5. Centralização automática de dados na Sede do CREA-SC de Unidades de Atendimento e a geração de relatórios integrados com os dados de todas as Inspetorias, Escritórios e Postos de Atendimento;
- 3.1.6. Interface Web (Browser) homologada pelo menos nos navegadores Chrome e Firefox;
- 3.1.7. Possuir autenticação integrada com o AD (Active Directory);
- 3.1.8. Todas as interfaces e manuais em português;
- 3.1.9. São desejáveis a apresentação de indicadores de impacto ambiental, tais como:
 - 3.1.9.1. Consumo de papel;
 - 3.1.9.2. Consumo de água em litros;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

3.1.9.3. Energia consumida em KW/h.

3.1.10. Administração de custos por grupos de impressoras e centro de custo;

3.1.11. Definição de custos por impressora e por página, diferenciando impressões coloridas e monocromáticas;

3.1.12. Definição de centros de custos manual e integrado via AD (Active Directory);

3.1.13. Permitir definição quotas de bloqueio e de alerta, por usuário e centro de custo;

3.1.14. Definição do limite de quotas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas;

3.1.15. Da programação de depósitos periódicos nas quotas dos usuários e impressoras, a fim de automatizar a gestão dos limites;

3.1.16. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários;

3.1.17. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel;

3.1.18. Realizar inventário automático dos equipamentos;

3.1.19. Permitir a definição de custos de página impressa na impressora multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores ou preto e branco de acordo também com os possíveis formatos A3 ou A4;

3.1.20. Permitir a bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento;

3.1.21. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras multifuncionais;

3.1.22. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização;

3.1.23. Capturar contadores das impressoras automaticamente;

3.1.24. Monitorar automaticamente o suprimento (toner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.

3.2. Do Sistema/Plataforma para abertura de chamados

3.2.1. O Contratado deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem e/ou gerenciamento, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

3.2.1.1. Operar através da WEB (Internet).

3.2.1.2. Estar disponível em língua portuguesa.

3.2.1.3. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 as 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.

19/12/2025 as 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matricula: 394.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

3.2.1.4. Os chamados de acionamento da assistência técnica e solicitação de reposição de suprimentos deverão ser abertos por meio de correio eletrônico, telefone e/ou sistema com interface acessível via navegação web, devendo estar disponível pelo menos de segunda a sexta-feira em dias úteis (das 07:00 às 18:00), sendo gerado um número identificador do chamado que possibilite seu monitoramento, devendo haver ainda a possibilidade de classificar a urgência do chamado.

3.2.1.5. Para facilitar a abertura de chamados, o Contratado deverá disponibilizar de maneira acessível ao usuário informações básicas sobre os equipamentos (como modelo, serial e nome na rede) e dados de acesso à central de suporte.

3.2.1.6. Permitir o envio de pesquisa de satisfação de atendimento para os usuários requisitantes.

3.2.2. O sistema/plataforma de chamados deverá ainda permitir a integração a outros sistemas via API, devendo o Contratado ficar responsável pela customização e integração do lado do sistema ofertado por esta, sem que incorra em custos adicionais para a Contratante. As customizações do lado do sistema ITSM da Contratante será de suas expensas.

3.2.2.1. Tal integração visa viabilizar a comunicação entre o futuro sistema fornecido pela Contratada e o sistema de abertura de chamados TIC do CREA-SC (GLPI), possibilitando que haja abertura de chamados de atendimentos de serviços de impressão, de forma transparente para o usuário final dos serviços de TIC.

3.2.3. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por equipamento, localidade, data e estado do chamado (em aberto, encerrado, etc.).

3.2.4. A ferramenta deve ainda possibilitar a visualização do ANS associado a cada chamado, conforme a respectiva severidade, além da extração de relatórios de todos chamados gerando em um período, podendo visualizar o percentual de atendimento das ANS dos chamados.

3.2.5. O Contratado será responsável por atualizações de segurança e de versões de software da ferramenta de chamados que será disponibilizado por este.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

19/12/2025 às 11:03:47 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.

19/12/2025 às 11:04:47 por Renato Lehmkuhl Scheidt Gerente Adjunto de Departamento, Matrícula: 394.

A

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

PROCESSO Nº 23477.023138/2024-61

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90045/2025

TECNOSET INFORMÁTICA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 64.799.539/0001-35, sediado(a) na Rua Tamoios, 246 – Jd. Aeroporto – São Paulo/SP – CEP: 04630-000 Telefones/E-mail: (11)2808-7800, por intermédio do seu representante legal, Sr. **Ademir da Fonseca Junior**, portador da Carteira de Identidade Nº 205648991 DIC RJ e inscrito no CPF/MF sob o nº 124.034.567-48, vem, por meio deste, apresentar **PROPOSTA DE PREÇOS** conforme segue:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNS E CONTINUADOS, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA, DE IMPRESSÃO CORPORATIVA - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO COM PAGAMENTO DE PÁGINAS IMPRESSAS (SEM PAPEL), PARA IMPRESSÃO, CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS.

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:		
Razão Social TECNOSET INFORMÁTICA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA		
CNPJ: 64.799.539/0001-35		
Endereço Completo Rua Tamoios, 246 – Jd. Aeroporto – São Paulo/SP – CEP: 04630-000		
CEP: 04630-000	Fone/Fax: (11) 2808-7800 / 11 98946-3455	E-mail: governo@tecnoset.com.br / tiago.lira@tecnoset.com.br
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência: 3347-2	Conta Corrente: 4003-7	Banco: Banco do Brasil
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas): Ademir da Fonseca Junior		
CPF: 124.034.567-48	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDIDOR: 205648991 DIC RJ	
Cargo / Função: Gerente Comercial		
Endereço Completo: Rua Tamoios, 246 – Jd. Aeroporto –		
Cidade / UF: São Paulo/SP	CEP: 04630-000	

Pag . 1/4

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO SIGLA	QUANT. ANUAL	RESERVA TECNICA 25%	Total Anual	Valor Unitário	Valor Anual	Valor 48 meses
1	1	Outsourcing de impressão - locação de equipamento tradicional - monocromático A4 ate 30 ppm Marca: Epson Modelo: M5899	T1	578	145	8676	R\$ 83,00	R\$ 720.108,00	R\$ 2.880.432,00
	2	Outsourcing de impressão - locação de equipamento tradicional - monocromático A4 de 31 a 45 ppm Marca: Epson Modelo: M5899	T2	227	57	3408	R\$ 83,00	R\$ 282.864,00	R\$ 1.131.456,00
	3	Outsourcing de impressão - locação de equipamento tradicional - Multifuncional monocromático A4 ate 30 ppm Marca: Epson Modelo: M5899 + Opc Bandeja	M1	1620	405	24300	R\$ 102,00	R\$ 2.478.600,00	R\$ 9.914.400,00
	4	Outsourcing de impressão - locação de equipamento Multifuncional monocromático A4 de 31 a 45 ppm Marca: Epson Modelo: M5899 + Opc Bandeja	M2	425	106	6372	R\$ 102,00	R\$ 649.944,00	R\$ 2.599.776,00
	5	Outsourcing de impressão - locação de equipamento Multifuncional Policromático A4 até 25 ppm Marca: Epson Modelo: C5890 + Opc Bandeja	M7	190	48	2856	R\$ 133,00	R\$ 379.848,00	R\$ 1.519.392,00
	6	Outsourcing de impressão - locação de equipamento Multifuncional Policromático A3 até 12 ppm Marca: Epson Modelo: C878R + Opc. Bandeja	M10	77	19	1152	R\$ 375,00	R\$ 432.000,00	R\$ 1.728.000,00
	TOTAL IMPRESSORAS			3177	780			R\$ 4.943.364,00	R\$ 19.773.456,00
	7	Outsourcing de impressão - locação páginas impressas A4 sem papel		154.243.607	38.560.902	192.804.509	R\$ 0,03	R\$ 5.784.135,27	R\$ 23.136.541,08
	8	Outsourcing de impressão - locação páginas impressas A4 policromática sem papel		2.233.323	558.331	2.791.654	R\$ 0,25	R\$ 697.913,50	R\$ 2.791.654,00
	9	Outsourcing de impressão - locação páginas impressas A3 monocromática sem papel		2.245.585	561.396	2.806.981	R\$ 0,06	R\$ 168.418,86	R\$ 673.675,44
	10	Outsourcing de impressão - locação páginas impressas A3 policromática sem papel		1.099.979	274.995	1.374.974	R\$ 0,35	R\$ 481.240,90	R\$ 1.924.963,60
	TOTAL DE PAGINAS A SEREM IMPRESSAS			159822494	39955624			R\$ 7.131.708,53	R\$ 28.526.834,12

VALOR TOTAL ANUAL	R\$ 12.075.072,53	Doze milhões, setenta e cinco mil, setenta e dois reais e cinquenta e três centavos
VALOR TOTAL 48 MESES	R\$ 48.300.290,12	Quarenta e oito milhões, trezentos mil, duzentos e noventa reais e doze centavos

ITEM 1 - Modelo: Epson WorkForce Pro M5899

<https://epson.com.br/Para-empresas/Impressoras/Impressoras-a-Jato-de-Tinta/Impressora-Multifuncional-Monocrom%C3%A1tica-WorkForce-Pro-WF-M5899/p/C11CK76301>

ITEM 2 - Modelo: Epson WorkForce Pro M5899

<https://epson.com.br/Para-empresas/Impressoras/Impressoras-a-Jato-de-Tinta/Impressora-Multifuncional-Monocrom%C3%A1tica-WorkForce-Pro-WF-M5899/p/C11CK76301>

ITEM 3 - Modelo: Epson WorkForce Pro M5899 + C12C937901

<https://epson.com.br/Para-empresas/Impressoras/Impressoras-a-Jato-de-Tinta/Impressora-Multifuncional-Monocrom%C3%A1tica-WorkForce-Pro-WF-M5899/p/C11CK76301>

ITEM 4 - Modelo: Epson WorkForce Pro M5899 + C12C937901

<https://epson.com.br/Para-empresas/Impressoras/Impressoras-a-Jato-de-Tinta/Impressora-Multifuncional-Monocrom%C3%A1tica-WorkForce-Pro-WF-M5899/p/C11CK76301>

ITEM 5 - Modelo: Epson WorkForce Pro C5890 + C12C937901

<https://epson.com.br/Para-empresas/Impressoras/Impressoras-a-Jato-de-Tinta/Impressora-WorkForce-Pro-WF-C5890/p/C11CK23301>

ITEM 6 - Modelo: Epson WorkForce Pro C878R + C12C932611

<https://epson.com.br/Para-empresas/Impressoras/Impressoras-a-Jato-de-Tinta/Impressora-Multifuncional-WorkForce-Pro-WF-C878R/p/C11CH60301>

Software de Bilhetagem: PaperCut MF com embarcados + MPSMonitor.

Pag. 3/4

A TECNOSET INFORMÁTICA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 64.799.539/0001-35, DECLARA para os devidos fins, que:

- Temos plena ciência do conteúdo do edital e anexos e que atendemos e concordamos com todas as condições estabelecidas para o presente pregão;
- Sistemas de abertura, controle e gestão de chamados via web em nosso sistema (**TecnoClient**) através de nosso portal **www.TECNOSET.com.br**, e-mail: **suporte.tecnico@TECNOSET.com.br** ou **0800.770.1917**;
- Os equipamentos ofertados possuem programa de responsabilidade ambiental, bem como a TECNOSET INFORMÁTICA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA, juntamente com as empresas fabricantes dos equipamentos, ofertados em nossa proposta, DECLARA, que a logística reversa de todos os equipamentos, peças, partes, consumíveis e insumos são responsabilidade de ambas as empresas.
- Em nossa proposta está contemplado software PAPER CUT de gestão para gerenciamento, políticas e cotas, bilhetagem e monitoramento dos equipamentos ofertados, bem como todas as exigências e relatórios solicitados no presente edital e seus anexos. Atenderemos o certame com a solução **PaperCut MF com embarcados + MPSPMonitor**
- Os equipamentos ofertados serão acompanhados de soluções/acessórios para atender as implementações das possibilidades de soluções/digitalização, bem como OCR (Epson Capture Pro) de acordo com as exigências contidas no Edital e seus anexos, conforme declaração do fabricante anexada à esta proposta;
- Declaramos ainda, que todos os equipamentos, peças, suprimentos são novos, de primeiro uso, não reconicionados e ou/remanufaturados e são originais do fabricante;
- A garantia dos produtos objeto deste Edital, será durante todo o período do contrato e deverá ser on-site, nas localidades onde os equipamentos encontram-se instalados, de acordo com o edital e seus anexos
- Nos preços cotados estão incluídos todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, incidentes, taxas de administração, materiais, serviços, encargos fiscais e trabalhistas, embalagem, seguro, lucro, transporte (carga e descarga) e outros necessários ao cumprimento integral do objeto, bem como o do envio das documentações referentes à habilitação da proposta.

Prazo de validade: 60 (sessenta) dias a contar da apresentação

São Paulo, 26 de maio de 2025

Ademir da Fonseca Junior
Procurador Legal – Gerente Comercial
CPF: 124.034.567-48
RG: 205648991 DIC RJ

TECNOSET INFORMÁTICA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA
64.799.539/0001-35

Pag. 4/4