



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor  
Superintendência de Administração e Finanças

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR



Secretaria de  
Defesa do Consumidor

## SERVIÇO OUTSOURCING DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA IMPRESSORAS

### RESUMO:

#### Objeto:

Contratação de empresa especializada para a prestação de **serviços de outsourcing de equipamentos de impressão**, abrangendo o fornecimento, instalação, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, substituição tempestiva de unidades, gerenciamento centralizado do parque de impressão e logística reversa, com disponibilização de **impressoras multifuncionais departamentais nos formatos A3 e A4 (coloridas e monocromáticas)**, com fornecimento de todos os insumos necessários (exceto papel), visando assegurar a continuidade dos serviços institucionais da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – **SEDCON**.

**Modalidade:** Pregão Eletrônico, com critério de julgamento pelo menor preço unitário por lote, nos termos do art. 28, inciso I, e art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, e do Decreto Estadual nº 48.778/2023.

**Processo Administrativo:** SEI-240001/000445/2025

### 1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem por finalidade subsidiar tecnicamente a futura contratação de empresa especializada na prestação de **serviços de outsourcing de equipamentos de impressão**, nos moldes do objeto definido para este processo. O estudo fundamenta-se na necessidade de recomposição e modernização do parque de impressão da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – **SEDCON**, como condição essencial para a continuidade e a eficiência da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade.

1.2. A contratação pretendida abrange, de forma integrada, o **fornecimento, instalação, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico (presencial e remoto), substituição tempestiva de equipamentos, gerenciamento centralizado do parque de impressão e logística reversa**, com fornecimento de todos os insumos (exceto papel). Esses serviços deverão ser prestados conforme condições de desempenho previamente pactuadas em **Acordo de Nível de Serviço (SLA)**, assegurando padrão adequado de disponibilidade, qualidade e funcionalidade dos ativos.

1.3. O presente ETP observará, ao longo de sua estrutura, os aspectos técnicos, econômicos, operacionais e normativos pertinentes à contratação, com destaque para:

- I – a descrição da necessidade da contratação;
- II – os requisitos da contratação e os estudos das alternativas existentes;
- III – a justificativa da escolha da solução mais adequada;
- IV – a estimativa de custos e a avaliação de riscos associados.

1.4. Como resultado, espera-se fornecer os elementos técnicos e motivadores indispensáveis para a adequada instrução do processo administrativo, em conformidade com os princípios do **planejamento, economicidade, sustentabilidade, eficiência e vantagem** previstos na **Lei nº 14.133/2021**.

### 2. NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

(I, art. 7º do Decreto nº 48.816/2023)

A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – **SEDCON**, criada em 2023, encontra-se em processo de estruturação institucional e tecnológica, visando estabelecer as condições mínimas para o exercício pleno de suas atribuições legais. No contexto atual, a ausência de **infraestrutura de impressão moderna e funcional** compromete significativamente a produtividade dos servidores e a eficiência da atuação administrativa.

O parque de impressão atualmente disponível na Secretaria é composto por equipamentos antigos e de capacidade limitada, obtidos majoritariamente por meio de doações de outros órgãos públicos. Tais equipamentos não oferecem confiabilidade, apresentam falhas constantes, não possuem suporte técnico adequado e não atendem ao volume e à qualidade exigidos pelas rotinas administrativas da Pasta, especialmente aquelas relacionadas à digitalização e à tramitação de documentos no Sistema Eletrônico de Informações – **SEI**.

Essa situação tornou-se ainda mais crítica com a iminente transferência da sede da SEDCON e do PROCON/RJ para o imóvel situado na **Rua Beatriz Larragoiti Lucas, s/n – Cidade Nova**, cuja ocupação está prevista para ocorrer no prazo de até **30 (trinta) dias**. A mudança exige a pronta disponibilização de ambiente funcional dotado de equipamentos confiáveis e em quantidade suficiente, sob pena de descontinuidade das atividades administrativas, interrupção no atendimento ao público e prejuízo à execução das ações institucionais.

Considerando que, até o momento, **não há Atas de Registro de Preços vigentes**, gerenciadas pelo **PRODERJ**, que contemplem os modelos de impressoras demandados pela Secretaria, torna-se necessária a adoção de uma **solução própria e autônoma de contratação**, visando mitigar os riscos operacionais e assegurar a continuidade dos serviços.

Nesse cenário, a contratação de empresa especializada para prestação de **serviços de outsourcing de equipamentos de impressão** — incluindo fornecimento, instalação, manutenção, suporte técnico e gestão do parque de impressão — apresenta-se como a **alternativa mais eficiente, tempestiva e compatível com os princípios da economicidade, eficiência e sustentabilidade**, conforme previsto na **Lei nº 14.133/2021**.

A medida viabiliza o alcance dos seguintes objetivos estratégicos:

- Disponibilização de equipamentos multifuncionais adequados às necessidades institucionais e configurados de acordo com os padrões de rede e segurança da SEDCON;
- Redução dos riscos operacionais decorrentes da obsolescência dos equipamentos hoje existentes;
- Garantia de suporte técnico especializado e substituição rápida em caso de falha;
- Adequação da infraestrutura de impressão ao novo ambiente físico da Secretaria;
- Preservação da continuidade e da qualidade dos serviços públicos prestados à população.

## 2.1. Contratações Anteriores

*(II e IV, art. 7º do Decreto nº 48.816/2023)*

Não há contratações anteriores realizadas pela Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor.

## 2.2. Previsão no Plano de Contratações Anual - PCA

*(III, art. 7º do Decreto nº 48.816/2023)*

ITEM	ID PCA NO PNCP	DATA DE PUBLICAÇÃO NO PNCP	ID DO ITEM NO PCA
1	<a href="https://pncp.gov.br/app/pca/42498600000171/2025/28">https://pncp.gov.br/app/pca/42498600000171/2025/28</a>	01/08/2024	166565

## 3. SETOR DEMANDANTE

3.1 Assessoria de Tecnologia da Informação - ASSTI/SEDCON

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos de Negócio

A solução a ser contratada deverá atender às necessidades de impressão, cópias e digitalização de documentos, com modelos de equipamentos que sejam capazes de atender às necessidades técnicas básicas, conforme especificações constantes no Anexo I deste documento.

### Requisitos de Capacitação

A CONTRATADA deverá prestar, por meio de treinamento, presencial ou por videoaula, a devida capacitação aos usuários, técnicos e gestores do CONTRATANTE no que se refere à plena operação e abertura de chamados técnicos, gerenciamento, gestão, monitoramento, controle de bilhetagem, de acordo com os requisitos estabelecidos neste Estudo Técnico e em seus Anexos.

Quando presencial, ficará a cargo do CONTRATANTE prover o ambiente adequado para o treinamento;

Treinamento dos usuários para utilizarem os equipamentos e sistemas ofertados que serão instalados em suas funções básicas, assim como capacitação nos sistemas que estiverem dentro do escopo da contratação (software de monitoramento de parque de impressoras, software de bilhetagem e tarifação de impressão, etc.), que deverão ser ministrados no ambiente do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá fornecer apostilas contendo o material necessário ao treinamento ofertado.

O treinamento será para uma turma de 5 (cinco) alunos.

A CONTRATADA deverá fornecer certificados de conclusão do treinamento emitidos nos nomes dos colaboradores que o executarem, cujas cópias deverão ser arquivadas pelo CONTRATANTE para fins de comprovação.

O Treinamento deverá ser ministrado obrigatoriamente no decorrer das fases de implementação da solução, podendo ser executado em data a combinar entre CONTRATANTE e CONTRATADA, data que será formalizada em Ordem de Serviço e duração do curso deverá ser de no mínimo 4 (quatro) horas.

A CONTRATADA deverá ministrar treinamento aos usuários do CONTRATANTE, quando da instalação de novas EDS de diferentes modelos, sem quaisquer ônus adicionais.

## **Requisitos Legais**

### **Gerais:**

**Lei Federal nº 14.133/2021**, que trata das normas gerais sobre licitações e contratos administrativos;

**Lei Complementar nº 123/2006**, que estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte atualizada;

**Decreto Estadual 43.629/2012**, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços e obras pela Administração Pública Estadual Direta e Indireta e dá outras providências;

**Decreto Estadual 48.997/2024**, que dispõe sobre a reestruturação do Sistema Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC e estabelece as competências do PRODERJ enquanto órgão gestor do SETIC/RJ;

**Decreto Estadual nº 48.322/2023**, que dispõe sobre o enquadramento dos bens de consumo, adquiridos para suprir as demandas das estruturas da administração pública estadual, nas categorias de qualidade comum e de luxo;

**Decreto Estadual nº 48.760/2023**, que implementa o Plano de Contratações Anual - PCA e institui o Sistema PCA RJ, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

**Decreto Estadual nº 48.778/2023**, que regulamenta as licitações pelos critérios de julgamento por menor preço ou por maior desconto, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

**Decreto Estadual 48.816/2023**, que regulamenta a fase preparatória das contratações, de que trata a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

**Decreto Estadual nº 48.817/2023**, que regulamenta a gestão e a fiscalização das contratações no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

**Decreto Estadual nº 48.865/2023**, que regulamenta as licitações pelo critério de julgamento por técnica e preço, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;

**Instrução Normativa SLTI/MP nº 94/2022** (a título de boas práticas), que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC;

**Nota técnica SGE TCE-RJ nº 06/2023**, que orienta os jurisdicionados do TCE-RJ acerca da realização do planejamento para aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI) visando a atender ao princípio da economicidade.

### **Aplicáveis ao objeto:**

Lei de Proteção de Dados: Lei nº 13.709/2018 - Para garantir que as informações do cliente sejam mantidas confidenciais.

### **Requisitos de Manutenção**

Para compor a solução, é necessário o atendimento técnico presencial, composto por manutenção preventiva e corretiva, e fornecimento de peças e consumíveis (exceto papel), sistemas e softwares de acordo com as especificações deste Estudo.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o transporte dos equipamentos, quando de manutenção, instalação, reinstalação ou desmobilização, parcial ou total.

A CONTRATADA deverá, quando da execução de qualquer manutenção, comprometer-se em ajustar, reparar ou substituir todas as peças que se fizerem necessárias, inclusive aquelas desgastadas pelo uso normal e contínuo dos equipamentos componentes das EDS constantes neste Estudo Técnico, obedecendo aos padrões de qualidade e sem ônus para o CONTRATANTE.

Os serviços técnicos de manutenção não incluem os serviços elétricos externos à EDS e reparos, concertos ou substituições resultantes de acidentes, imperícia por parte de terceiros, bem como, os motivados por atos de terceiros ou de força da natureza, ressalvados os casos causados por empregados da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos backup, quando da necessidade de remoção de equipamentos para manutenção nas instalações da CONTRATADA.

As manutenções dos equipamentos componentes das EDS's somente poderão ser realizadas por técnicos qualificados e credenciados da CONTRATADA e seguindo normas e orientações do fabricante e serão realizadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial.

A manutenção preventiva deverá ocorrer no mínimo 2 (duas) vezes ao longo da vigência do contrato, e contemplará toda e qualquer ação recomendada pelo fabricante de limpeza interna e troca.

### **Requisitos Temporais**

O prazo para a entrega será de até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da ordem de serviço, que poderá ser emitida após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas.

### **Requisitos de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação**

#### **Da proteção de dados**

Para atender aos ditames da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a justificativa da necessidade compatível com as suas finalidades institucionais, assim como a apresentação de um relatório de impacto à proteção de dados pessoais (art. 5º, XVII, da

LGPD) que aborde como serão usadas as tecnologias, deverá ser apresentada:

no momento da manifestação de interesse de participação da Intenção de Registro de Preços (IRP) pelos órgãos participantes; e

no momento da contratação realizada pelos órgãos não participantes.

As partes (CONTRATANTE e CONTRATADA), no âmbito do quaisquer atividades oriundas da execução deste Estudo Técnico Preliminar, observarão o regime legal concernente à proteção de dados pessoais, especialmente as diretrizes veiculadas pela Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (LGPD) e pelo Decreto Estadual nº 48.891 de 10 de janeiro de 2024 (Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Estado do Rio de Janeiro) na realização de qualquer operação que se amolde ao preceito de tratamento de dados pessoais durante a execução do objeto.

Para fins de operacionalização do resultados pretendidos (Item 2), será imprescindível o tratamento das impressões digitais (Art. 5º, II, LGPD), com a finalidade específica de realizar a leitura biométrica.

Para concretização dos resultados explicitados no Item 2 - Resultados Pretendidos - os dados pessoais serão submetidos ao tratamento abaixo descrito:

Digitalização;

Armazenamento; e

Descarte.

As partes deverão, nomeadamente:

Tratar os dados pessoais nos moldes expressamente definidos e em estrita consonância com a finalidade específica delineada pelo CONTROLADOR;

Armazenar os dados pessoais apenas durante o período definido pelo CONTROLADOR;

Não desviar o tratamento dos dados pessoais da finalidade específica e da hipótese legal legitimadora;

Implementar as medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e prevenir a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito;

Informar imediatamente a outra parte contratante acerca da ocorrência de qualquer incidente que envolva os dados pessoais tratados, assim como prestar toda colaboração necessária para instruir o respectivo Relatório;

Assegurar os direitos dos titulares, abrangendo a disponibilidade de canal acessível ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais; e

Garantir que os respectivos colaboradores ou prestadores de serviços que tenham acesso aos dados pessoais no contexto deste Estudo Técnico cumpram as diretrizes protetivas dos dados pessoais, vinculando-os a um Termo de Confidencialidade.

A parte CONTRATANTE deverá adotar como mecanismos de segurança as soluções infra citadas:

Firewall;

Solução de prevenção e detecção de intrusão - IDS (Intrusion Detection System) / IPS (Intrusion Prevention System);

Antivírus, anti-malware, Solução anti-DDoS;

Solução de gestão de logs;

Solução de gestão integrada de pacotes de correção (patches);

Solução de correlação de eventos de segurança (SIEM);

Criptografia; e

Trilha de auditoria.

Em se tratando de dados pessoais sensíveis, ambas as partes contratantes, deverão observar as hipóteses legais legitimadoras, nos moldes do Art. 11 da Lei 13.709/18, in verbis:

quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;

sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;

realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;

exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);

proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;

tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência;

garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

O CONTROLADOR e OPERADOR deverão manter o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, assim como estabelecer regras de boas práticas, considerando a natureza, o escopo, a finalidade e a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular.

O CONTROLADOR e OPERADOR, no âmbito de suas competências, deverão estabelecer regras de boas práticas e de governança que estabeleçam os aspectos procedimentais adequados para o cumprimento das diretrizes normativas, como:

- a) as condições de organização;
- b) o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares;
- c) as normas de segurança;
- d) os padrões técnicos;
- e) as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento; e
- f) as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

A CONTRATADA poderá responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

#### ***Da segurança da informação:***

Deverá haver garantia de segurança no ambiente de impressão, devendo ser fornecidos recursos de segurança apropriados.

A necessidade de recursos de tecnologia embarcada para uso de recursos de segurança e/ou confidencialidade como o de impressão retida e liberação através de senha, configurar-se-á como requisito apenas para equipamentos lote 01, os quais serão utilizados em ambientes departamentais, setoriais e possíveis áreas de maior tráfego e/ou acesso comum nas dependências dos entes requisitantes.

Os equipamentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA em cada unidade e local definido pelo CONTRATANTE e se tratando dos equipamentos do tipo 1 ao 5 do lote 1, deverão possuir recursos capazes de tomar medidas de segurança ao detectar anormalidades na memória do sistema e qualquer tentativa de invasão de softwares, códigos e programas maliciosos.

Em virtude da existência do item 3 do lote 3 que trata de leitor de biometria, é importante esclarecer que não se vislumbra risco de que a contratada, no âmbito da prestação dos serviços de suporte e manutenção dos equipamentos de leitura biométrica, tenha qualquer acesso aos dados dos usuários, isto ocorre pelo fato de que o leitor é apenas um hardware que serve de interface para acessar a base de dados armazenada internamente na infraestrutura da contratada, e proceder com a validação. O leitor biométrico não armazena as informações e, portanto não agrega risco de vazamento de informações pessoais.

Além disso, a CONTRATADA deverá assegurar aos técnicos credenciados, devidamente identificados, os acessos aos locais de execução dos serviços, resguardadas as normas de sigilo e segurança impostas pelo CONTRATANTE e assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo que seguirá como anexo do Termo de Referência.

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, as informações contidas no presente Estudo Técnico Preliminar deverão estar disponíveis para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas, resguardada a fase preparatória.

#### **Requisitos Socioambientais**

A contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental (Lei nº 12.305/2010). Deverá ainda obedecer aos critérios previstos no capítulo I do Decreto 43.629/2012, por meio dos artigos 1º e 2º, in verbis:

*Art. 1º - As especificações para a aquisição de bens, contratação de serviços e obras por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, a fixação de critérios de julgamento e a execução e fiscalização dos respectivos contratos, observarão critérios de sustentabilidade ambiental, na forma deste Decreto.*

*Art. 2º - Consideram-se critérios de sustentabilidade ambiental, dentre outros:*

*I - economia no consumo de água e energia;*

*II - minimização da geração de resíduos e destinação final ambientalmente adequada dos que forem gerados;*

*III - racionalização do uso de matérias-primas;*

*IV - redução da emissão de poluentes;*

*V - adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente;*

*VI - implementação de medidas que reduzam as emissões de gases de efeito estufa e aumentem os sumidouros;*

*VII - utilização de produtos de baixa toxicidade;*

*VIII- utilização de produtos com a origem ambiental sustentável comprovada, quando existir certificação para o produto.*

A CONTRATADA deverá garantir que os serviços prestados terão por base os princípios de responsabilidade ambientais abaixo relacionados:

- efetuar periodicamente processo de coleta de carcaças de toner utilizadas na prestação de serviços e realizar destinação final das mesmas, de acordo com as boas práticas de preservação do meio ambiente e legislação ambiental aplicável.
- utilizar metodologias de operação e manutenção aderentes às melhores práticas, que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de resíduos provenientes dos produtos/serviços ofertados.
- Serviço de logística reversa para destinação final de resíduos e insumos (toners, cartuchos, fusores e os demais componentes e peças) gerados durante a prestação dos serviços contratados que deverão ser recolhidos de forma sistematizada pela CONTRATADA.

#### **Requisitos Tecnológicos**

##### ***De arquitetura tecnológica***

Minimamente o que o mercado convencionou oferecer nesse tipo de contratação:

- Impressões e digitalizações de qualidades monocromáticas e policromáticas nos formatos A3, A4 A0, em diferentes franquias para atendimento ao princípio da economicidade;
- Impressões com interface direta a equipamento do tipo mainframe;
- Impressões especiais de objetos sólidos e cartões, além de leitura biométrica;
- Fornecimentos de suprimentos (exceto papel);
- Manutenção preventiva e corretiva do parque.

### ***De projeto e de implementação***

O software de gestão e de operação dos equipamentos deverão ser implantados antes da entrada dos equipamentos em produção, e os equipamentos deverão se integrar à rede local do CONTRATANTE conforme diretrizes por ela definidas, também de forma anterior ao início da prestação dos serviços.

### ***De implementação***

As impressoras e o sistema de gestão deverão entrar em produção em horário acordado com o CONTRATANTE de forma a minimizar os impactos aos usuários.

De forma a garantir a plena operacionalização da solução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar e configurar sistema de gerenciamento dos serviços de impressão, cópia e digitalização, que permita a monitoração dos processos de reprografia (cópia e impressão) e de digitalização, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

- Possuir interface Web (Browser), em língua portuguesa, preferencialmente utilizando o protocolo seguro HTTPS;
- Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, cópia e digitalização, nível dos suprimentos de impressão, etc.;
- Informar usuário, nome do trabalho impresso, identificador (sequencial) de trabalho copiado, identificador (sequencial) ou nome do trabalho de digitalizado (nos dois últimos casos, o que for disponível), horário de impressão, cópia ou digitalização, equipamento no qual o trabalho foi impresso/copiado/digitalizado, número de páginas, modo de impressão/cópia (colorido ou preto e branco), tamanho do papel (quando pertinente) e custo para cada trabalho impresso ou copiado ou digitalizado;
- Permitir a realização de impressões, cópias e digitalização por meio de autenticação integrada com o diretório LDAP e AD (usuário/senha de rede do CONTRATANTE), só realizando a liberação do trabalho ou do equipamento, para a execução dos serviços ou do trabalho, quando o usuário estiver ao lado do equipamento e se registrar no equipamento e estiver devidamente identificado, para os casos de cópia e digitalização especificamente, ou, para o caso de impressão retida;
- Permitir a geração de relatórios via sistema fornecido pela CONTRATADA, por usuário, equipamento (equipamento físico), computadores (estação ou servidor de impressão), tipos de serviço, região, local/localidade, unidade e/ou centros de custo (quando for o caso);
- Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários, equipamentos, regiões, locais, grupo, etc.;
- Desejável que a solução permita a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel ou arquivo-texto do tipo CSV;
- Possuir base de dados compatível com o padrão SQL;
- Realizar inventário automático dos equipamentos, de forma a prover a devida identificação desses equipamentos pela rede do CONTRATANTE e/ou a obtenção de dados de gerenciamento e/ou monitoramento e/ou bilhetagem por parte desse sistema do CONTRATANTE;
- Permitir a definição de custos de página impressa/copiada por equipamento multifuncional, diferenciando custos para impressão/cópia em preto e branco e cores (quando for o caso) e identificação de tamanho de papel (quando for o caso);
- Permitir a definição de região, unidade, grupo, local/localidade e/ou centros de custo para usuários (quando for o caso) e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- Permitir bilhetagem do total de páginas impressas/copiadas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por região, unidade, região, local/localidade e centro de custo (quando for o caso) e/ou grupo, e identificação de tamanho de papel (quando for o caso);
- Permitir a definição do limite de cotas informativas, por região, por unidade e/ou usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas;
- Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e/ou unidades e/ou grupos e Centros de Custos, quando for o caso do CONTRATANTE, a fim de automatizar a gestão dos limites de uso dos serviços de impressão, cópia e digitalização;
- Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento, seja por meio de sistema de controle interno da CONTRATADA ou por dados extraídos pelos técnicos da CONTRATADA diretamente dos equipamentos, para o controle de consumíveis;
- Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes dos equipamentos;
- Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização;
- Capturar contadores de impressão, cópia e digitalização dos equipamentos automaticamente.

Todos os softwares necessários a atender os requisitos, a serem estabelecidos, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

### ***Da garantia e do suporte técnico***

Fornecer equipamentos de primeiro uso, em perfeito estado, sem defeitos, em linha de produção e com garantia.

Fornecimento dos insumos necessários ao funcionamento do parque de impressão proposto.

Serviços de suporte técnico e manutenção de equipamento e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços.

Deverá haver atendimento e suporte a fim de solucionar problemas nos equipamentos, respeitando regras a serem estabelecidas no Termo de Referência.

Para compor a solução, é necessário o atendimento técnico presencial, composto por manutenção preventiva e corretiva, e fornecimento de peças e consumíveis (exceto papel), de acordo com as especificações deste ETP.

Monitoramento contínuo de disponibilidade dos equipamentos e serviços.

A CONTRATADA 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 de gestão e/ou gerenciamento e/ou controle e/ou monitoramento, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

- Operar via WEB (Internet e Intranet), preferencialmente utilizando o protocolo seguro HTTPS;
- Estar disponível em língua portuguesa;
- Permitir autenticação integrada com o diretório LDAP e AD (usuário/senha de rede do CONTRATANTE);
- Permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;
- Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado, etc.);
- A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema/software compatível e adequado a ambiente MAINFRAME, sem nenhum ônus adicional, devendo este sistema/software permitir impressões originadas de equipamento MAINFRAME IBM da linha Z114;
- O software poderá ser “embarcado” no próprio equipamento, ou seja, sem a necessidade de outros equipamentos, licenças, subscrições ou ativos de rede necessários ao seu funcionamento.

A garantia técnica deverá ser de 12 (doze) meses, a contar da emissão do termo de recebimento definitivo, ou do prazo estabelecido pelo fabricante, caso este seja maior.

Em eventual renovação do contrato, a garantia será estendida sem custos ao CONTRATANTE.

#### **Requisitos de Suporte Técnico**

ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL - A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico de 1º NÍVEL, com equipe para teleatendimento via 0800 e pela internet – helpdesk – externo às dependências do CONTRATANTE. Não serão aceitas quaisquer outras modalidades de ligações telefônicas que impliquem custos extras ao CONTRATANTE. Os pontos para suporte técnico e apoio ao usuário de 1º nível deverão estar localizados dentro das instalações da CONTRATADA e abrangerão:

- Resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência ao suporte técnico interno do CONTRATANTE, exclusivamente em relação ao escopo deste Estudo.
- Orientação/informação aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos.
- Os serviços de suporte técnico e apoio ao usuário de 1º NÍVEL deverão estar disponíveis aos funcionários do CONTRATANTE mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:
- Telefone 0800: no mínimo de segunda a sexta-feira, de 9:00hs às 18:00hs.

ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL: Os chamados técnicos efetuados através 0800 e/ou abertos via sistema Web da CONTRATADA deverão, quando não resolvidos e fechados diretamente por telefone ou Internet, ser encaminhados imediatamente aos técnicos da CONTRATADA para resolução do problema em atendimento de 2º nível, que serão responsáveis pelo suporte técnico e apoio presencial aos usuários. Os serviços deverão estar disponíveis no mínimo de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00hs. A CONTRATADA se obriga a designar profissionais técnicos qualificados e treinados nos equipamentos/software oferecidos, com qualificações e exigências mínimas abaixo:

- Formação em segundo grau técnico em eletrônica/eletrotécnica, ou formação em segundo grau científico e certificação/declaração técnica emitida pelo fabricante das impressoras, comprovando que os técnicos estão aptos a prestar assistência técnica.
- No que se refere aos requisitos de suporte técnico, a prestação dos serviços deverá contar com profissionais devidamente qualificados, capacitados e em número suficiente para assegurar a adequada execução do objeto contratado, observados os níveis de serviço estabelecidos.

**A responsabilidade contratual, técnica, trabalhista, previdenciária e comportamental** dos profissionais alocados para a execução do serviço de outsourcing será **inteiramente da CONTRATADA**, competindo-lhe assegurar o cumprimento das obrigações legais, normativas e contratuais aplicáveis, bem como zelar pela conduta adequada de seus prepostos durante a execução dos serviços.

À CONTRATANTE caberá exclusivamente a **fiscalização do contrato**, nos termos da legislação vigente, sem que tal atribuição implique qualquer vínculo, subordinação ou corresponsabilidade quanto aos profissionais disponibilizados pela CONTRATADA.

- A CONTRATADA deverá manter uma cópia do manual de operação e suas atualizações e todos os acessórios necessários à interligação do equipamento componente da EDS, visando o perfeito funcionamento do mesmo.
- Será de responsabilidade da CONTRATADA o transporte dos equipamentos, quando de manutenção, instalação, reinstalação ou desmobilização, parcial ou total, inseridos neste Estudo.
- A execução de serviços de remanejamento das EDS's, bem como a alteração de funcionalidades, acessórios e componentes deverá ser executada pela CONTRATADA e previamente aprovada pelo CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deverá, quando da execução de qualquer manutenção, comprometer-se em ajustar, reparar ou substituir todas as peças que se fizerem necessárias, inclusive aquelas desgastadas pelo uso normal e contínuo dos equipamentos componentes das EDS constantes no presente Estudo, obedecendo aos padrões de qualidade e sem ônus para o CONTRATANTE.
- Os serviços técnicos de manutenção não incluem os serviços elétricos externos à EDS e reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, imperícia por parte de terceiros, bem como, os motivados por atos de terceiros ou de força da natureza, ressalvados os casos causados por empregados da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos backup, quando da necessidade de remoção de equipamentos para manutenção nas instalações da CONTRATADA.
- As manutenções dos equipamentos componentes das EDS's somente poderão ser realizadas por técnicos qualificados e credenciados da CONTRATADA e seguindo normas e orientações do fabricante e serão realizadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial.
- Site para a realização de abertura de chamados e consultas: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
- A CONTRATADA deverá fixar etiquetas adesivas, geradas por sistema de controle de Itens de Configuração da CONTRATADA, em todos os equipamentos componentes das EDS's objeto deste Estudo.

***De experiência da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e formação da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de TIC***

A operação dos serviços descritos deverá ser executada por funcionários da CONTRATADA, devidamente treinados para a sua execução.

***De metodologia de trabalho***

As atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA possuem os seguintes requisitos:

- Deverão ser realizadas respeitando o horário de funcionamento de cada local do CONTRATANTE.
- Por demanda do CONTRATANTE, poderão sofrer alterações de cronograma dos serviços, desde que não impliquem custos adicionais para a CONTRATADA.

São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

Autorização de Fornecimento;

Ordem de Serviço;

Plano de Inserção;

Termos de Recebimento;

Chamado registrado na Central de Atendimento;

Ofícios;

Relatórios e Atas de Reunião;

E-mail;

Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço, ocorrerá sempre por intermédio do preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

Deverão ser entregues, pela CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês:

Relatório de produção com as seguintes informações mínimas: Número de Identificação do equipamento; Modelo; Localização; Município; última leitura de contador(es) físico(s); Leitura atual de contador(es) físico(s); Volumetria total de impressão extraída no período; Valor total da volumetria;

Cópia dos Relatórios de Atendimento Técnico (RAT) digitalizados de manutenção corretiva (relativo ao mês de referência anterior ao do faturado);

Cópia dos RATs digitalizados de manutenção preventiva (se houver).

Planilha contendo relação de equipamentos acrescidos ou substituídos no parque para que o CONTRATANTE possa efetuar o cadastro ou atualização em sistema próprio, se for o caso;

Cópia das Ordens de Substituições Definitivas de Equipamentos digitalizadas;

Relatório de suprimentos fornecidos;

Relatórios de tendência de equipamentos que ficarão sem suprimento;

Cópia das Ordens de Instalação de Equipamentos digitalizadas;

Cópia das Ordens de Desinstalação de Equipamentos digitalizadas;

Demais informações indicadas no serviço de monitoramento e bilhetagem.

O CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar quaisquer informações complementares necessárias para atestar a veracidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA.

A execução será sob demanda, desta forma o CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar novas EDSs a qualquer tempo durante a vigência do contrato, bem como solicitar remoção daquelas que estiverem em uso sob Ordem de Serviço estabelecida, se responsabilizando pelo pagamento apenas do período efetivamente utilizado até a data da assinatura da Ordem de Serviço ajustada pelo preposto da CONTRATADA.

**Demais requisitos aplicáveis**

Todos os equipamentos deverão observar as especificações técnicas constantes no ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DAS ESTAÇÕES DIGITAIS DE SERVIÇO.

Os equipamentos específicos para Mainframe deverão possuir total compatibilidade com IBM Z/OS e equipamento Z114.

As EDS e os sistemas oferecidos devem fornecer integração total à rede interna do CONTRATANTE, de forma a manter acesso contínuo para os usuários, assim como permitir o controle e gerenciamento adequado dos serviços fornecidos pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá manter atualizado o conhecimento técnico dos profissionais para atender este Instrumento Contratual, de forma a garantir a total agilidade na resolução de problemas relacionados à operação do mesmo.

Todos os custos decorrentes de alimentação e transporte para os endereços de prestação dos serviços para os seus profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

Caso o fornecedor julgue necessário adicionar hardwares e softwares para compor a solução, estes equipamentos, licenças, softwares deverão ser fornecidos sem ônus ao CONTRATANTE.

Sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas /copiadas

Com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.

O software de bilhetagem deverá possuir integração/autenticação com o LDAP do CONTRATANTE, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

O software de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilite também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários.

Deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados.

A solução deve permitir a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possuam os seguintes filtros:

- por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc.;
- por usuário e por grupo de usuários;

O acesso à gestão do sistema de bilhetagem deve ser disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.

No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, o software de bilhetagem deve armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados /descontados financeiramente dos respectivos usuários.

Recomenda-se que o sistema possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja offline para outra impressora online, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem.

### **Requisitos Materiais e Humanos**

#### ***quantitativo de usuários;***

- Os recursos humanos necessários (mão de obra especializada) à instalação da plataforma tecnológica, bem como responsáveis pelas manutenções preventivas e corretivas, já fazem parte do escopo do objeto e não será contratado como item específico, não se caracterizando terceirização.
- O objeto da contratação não prevê mão de obra residente nas dependências do contratante.

#### ***horário de funcionamento do órgão e horário em que deverão ser prestados os serviços;***

- Horário de prestação dos serviços será entre 09h e 18h, de segunda a sexta-feira.
- Fornecimentos complementares, suplementares ou substitutivos terão prazo, locais, horários e condições iguais aos estipulados acima para o fornecimento inicial.

#### ***restrições de área, identificando questões de segurança institucional, privacidade, segurança, medicina do trabalho, dentre outras;***

- Todos os prestadores de serviço da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados com crachá da empresa.

#### ***disposições normativas internas;***

- Os prestadores estarão sujeitos às normativas internas do CONTRATANTE, que serão disponibilizadas à CONTRATADA no momento da assinatura do contrato.

#### ***instalações, especificando-se a disposição de mobiliário e equipamentos, arquitetura, decoração, dentre outras;***

- Não se aplica.

#### ***indicação da relação do material adequado para a execução dos serviços com a respectiva especificação.***

- Não se aplica.

### **Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato**

Não haverá necessidade de capacitação dos servidores que irão fazer a gestão e fiscalização dos serviços.

**Metodologia de avaliação da qualidade e aceite do objeto executado, e, quando se tratar de serviços e for aplicável, o Acordo de Nível de Serviço – ANS**

A remuneração do serviço de outsourcing de impressão estará vinculada a quantidade dos equipamentos fornecidos, bem como nos critérios de desempenho e qualidade previstos neste ANS, em consonância com os termos da Súmula 269 do TCU.

A CONTRATADA deverá acompanhar e monitorar os acordos de nível de serviço para as EDS's, determinados a seguir:

Tabela de SLA para atividades específicas

#### Tabela de SLA para Capital

Item	Atividade ou serviço	Métrica	Meta
1	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Prazo: em dias úteis	2
2	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção, ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: em dias úteis	2

Tabela de SLA e severidade de Chamados

#### Tabela de SLA para Capital

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO			
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	SLA de atendimento (em horas)	SLA de resolução (em horas)
Crítico	Serviço parado totalmente no ambiente de produção da CONTRATANTE.	4 (quatro)	8 (oito)
Alto	Erros ou problemas recorrentes que impactam em parte o ambiente de produção da CONTRATANTE.	8 (oito)	16 (dezesesseis)
Médio	Problemas contornáveis, que não impactam diretamente o ambiente de produção.	16 (dezesesseis)	24 (vinte e quatro)
Baixo	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, operação de sistema ou equipamento, solicitação de serviços, dentre outros.	24 (vinte e quatro)	48 (quarenta e oito)

Os indicadores citados acima passarão a ser medidos, mensalmente, a partir do **3º(terceiro) mês** após a formalização contratual.

Os valores a serem pagos mensalmente à CONTRATADA, serão os preços unitários multiplicados pela quantidade total de EDS's instaladas.

Para os valores obtidos acima serão computados os descontos relacionados ao não atendimento aos Acordos de Nível de Serviço descritos acima, conforme acordado nas reuniões mensais de acompanhamento do Contrato.

#### Fixação dos valores e procedimentos para retenção ou GLOSAS no pagamento.

No que se refere à fixação de valores e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, a retenção ou glosa no pagamento deverá ocorrer quando a contratada:

- Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos Critérios de Aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas.
- O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto a que se refere esse documento não seja cumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviço especificados neste ANS.
- Após o recebimento definitivo, a inoperância total do equipamento, por um prazo superior a 10 (dez) dias úteis, acarretará na perda da franquia mensal do referido equipamento por parte da CONTRATADA.
- Os serviços serão considerados prestados e, portanto, mensuráveis e aceitos para avaliação dos níveis de serviços estipulados neste documento somente se os serviços de cópia, impressão e digitalização tenham ocorrido em ou terem sido fornecidos por equipamentos integralmente conectados à rede interna da(s) CONTRATANTE(s).
- Quaisquer cobranças de serviços fornecidos em EDS's de impressão, cópia e digitalização não conectados à rede interna da CONTRATANTE serão glosadas.
- Nos casos descritos na Tabela 5.12.3, o percentual de Glosa será de 10% do valor da franquia mensal da EDS ao dia, sendo que, caso ultrapasse 10 dias, acarretará na perda da franquia referente ao equipamento.

## Tabela de GLOSAS por descumprimento dos SLA's dos chamados.

Serão cobradas glosas em caso de descumprimento dos níveis de SLA dos chamados abertos, conforme tabela abaixo:

Item de referência	De	Até	Glosa mensal (% sobre contrato).
Chamados não atendidos dentro dos SLA's	81%	100%	70%
	61%	80%	50%
	51%	60%	25%
	21%	50%	10%
	5%	20%	5%
	0%	5%	0%

Durante a execução do Contrato, a CONTRATANTE poderá, sem aumentar o valor do contrato e de comum acordo com a CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para se adequar à realidade das localidades atendidas, ou outros fatores excepcionais.

### Da medição dos serviços:

A CONTRATADA deverá ao final de cada período de medição (última semana de cada mês) disponibilizar um **Relatório de Evolução Operacional - REO**, onde serão apresentados os seguintes dados referentes aos serviços técnicos prestados naquele mês:

Número de "Chamados Abertos";

Número de "Chamados Resolvidos";

Número de "Chamados Não Resolvidos";

Número de Chamados com SLA's vencidos e tempo de vencimento;

Volume de impressão e de custo por página/metro e Usuário e Departamento;

Volume de impressão e de custo por página/metro e por Unidade, Usuário e Centro de Custo;

Substituição/troca de consumíveis (toner, cartuchos, cilindros, etc);

Taxa de disponibilidade por EDS e por Departamento;

EDS's mais e menos utilizadas por Unidade e Centro de Custo;

Sugestão de melhorias no processo e otimização do parque instalado;

Percentual de uso de impressões duplex, por impressora, por Centro de Custo e por Cliente;

Percentual de impressões monocromáticas em relação às impressões coloridas;

Percentual do custo por Cliente em relação ao custo mensal do contrato.

### 4.1. Da Análise do Cenário Externo

**4.1.1.** A contratação pretendida insere-se em um cenário caracterizado por crescente obsolescência tecnológica no âmbito da Administração Pública, associada à limitação orçamentária e à crescente demanda por modernização das infraestruturas de TI, especialmente diante da intensificação da digitalização de processos administrativos e do uso ampliado de plataformas eletrônicas. Nesse contexto, a adoção do modelo de outsourcing de equipamentos de informática, com fornecimento, manutenção e gestão dos ativos, representa uma prática consolidada, amplamente recomendada por sua flexibilidade, aderência tecnológica e capacidade de garantir governança com foco em desempenho e resultados.

**4.1.2.** A inexistência, até o momento, de Atas de Registro de Preços gerenciadas pelo PRODERJ – órgão central de TIC do Estado do Rio de Janeiro – que contemplem a locação de impressoras com as especificações técnicas e quantitativos demandados pela SEDCON, inviabiliza a adoção de solução compartilhada ou centralizada, exigindo a adoção de contratação autônoma e tempestiva por parte do órgão, a fim de assegurar a manutenção dos serviços administrativos essenciais.

**4.1.3.** Do ponto de vista normativo, a contratação está plenamente amparada no art. 6º, inciso XXIII, alínea "f", da Lei nº 14.133/2021, que prevê expressamente a possibilidade de prestação de serviços com fornecimento de bens sob regime de disponibilidade e mediante pactuação de Acordo de Nível de Serviço (SLA). O modelo de outsourcing, inclusive, é reconhecido pela doutrina especializada e pela jurisprudência do Tribunal de Contas da União como solução eficiente em cenários de rápida obsolescência tecnológica, necessidade de alta disponibilidade e restrições orçamentárias para a aquisição de bens permanentes.

**4.1.4.** Entre as oportunidades estratégicas associadas à contratação, destaca-se a possibilidade de pagamento por serviço efetivamente prestado, com base na quantidade de equipamentos instalados e nas condições de desempenho contratadas, permitindo maior previsibilidade financeira, escalabilidade e eficiência na gestão do parque de impressão. Além disso, o modelo evita a imobilização de capital público em ativos sujeitos à rápida depreciação e obsolescência.

**4.1.5.** Como risco potencial, destaca-se a eventual limitação da capacidade técnica do mercado em atender, de forma simultânea, às exigências contratuais relativas à abrangência de atendimento, cumprimento de SLA e padronização dos serviços em diferentes localidades. Para mitigar esse risco, é recomendável a fixação de requisitos técnicos objetivos para habilitação dos licitantes, além de cláusulas contratuais específicas de penalização e exigência de comprovação de capacidade operacional.

4.1.6. A contratação também se justifica no contexto da iminente mudança da sede da SEDCON e do PROCON/RJ para o imóvel situado na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, s/n – Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, cujo cronograma de implantação demanda solução célere, escalável e de rápida efetividade. Tal circunstância reforça a aderência da contratação aos princípios da continuidade do serviço público, da economicidade e da vantajosidade, previstos na Lei nº 14.133/2021 e no art. 5º do Decreto Estadual nº 48.816/2023.

#### 4.1.7 Levantamento de Mercado

(VIII, art. 7º do Decreto nº 48.816/2023)

4.1.8 Com o objetivo de subsidiar a avaliação técnica e econômica da solução pretendida, foi realizado levantamento de mercado com base em contratações similares realizadas por órgãos públicos da esfera federal e estadual, além da consulta a bases públicas de preços e portais especializados em compras governamentais.

4.1.9 O levantamento confirmou a **tendência consolidada de contratação de serviços de outsourcing de impressão** por parte da Administração Pública, notadamente como alternativa à aquisição direta de bens permanentes, viabilizando maior flexibilidade orçamentária, atualização tecnológica contínua e melhor gerenciamento do parque de impressão.

4.1.10 Dentre os modelos de contratação observados, destacam-se:

- Remuneração **por equipamento instalado** (modelo departamental), com valor mensal vinculado à disponibilidade operacional do equipamento, conforme parâmetros de SLA (Acordo de Nível de Serviço);
- Inclusão de **suporte técnico presencial e remoto**, com prazos médios de resposta e resolução variando de **4 a 8 horas úteis**, dependendo da severidade do chamado e da localização da unidade;
- Previsão contratual de **substituição automática do equipamento em caso de falha**, sem ônus adicional ao contratante;
- Fornecimento de **insumos (toner, cilindros, peças, etc.)**, com exceção do papel;
- Utilização de **sistemas de monitoramento e bilhetagem** integrados à rede do contratante, com geração de relatórios gerenciais por usuário, centro de custo e equipamento.

4.1.11 No tocante à precificação, as referências obtidas variam conforme:

- **Capacidade do equipamento (volumetria mensal);**
- **Tecnologia empregada (laser ou jato de tinta);**
- **Capacidade de impressão em cores e formatos A3/A4;**
- **Abrangência e nível do suporte técnico contratado.**

4.1.12 As médias observadas para serviços similares àqueles demandados pela SEDCON são as seguintes:

- **Impressora multifuncional colorida (A3/A4, até 12.000 páginas/mês)**
- **Impressora multifuncional P&B (A3/A4, até 100.000 páginas/mês)**

4.1.13 Ressalta-se que os contratos mais vantajosos identificados foram firmados mediante **Pregão Eletrônico com critério de julgamento pelo menor preço unitário por lote**, com ampla competitividade entre empresas do ramo de outsourcing de impressão, e exigência de comprovação de capacidade técnica operacional mínima.

4.1.14 Diante desse cenário, as informações levantadas serão utilizadas como **subsídio para a estimativa preliminar de custos, definição dos parâmetros técnicos e modelagem contratual**, conforme será detalhado nas seções seguintes deste Estudo Técnico Preliminar.

#### 4.1.16 Franquia de Produção Mensal

4.1.17 A franquia máxima total de produção mensal estimada corresponde a 112.000 (cento e doze mil) impressões/cópias, abrangendo documentos em preto e branco e colorido, conforme os quantitativos projetados neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.

4.1.18 O pagamento mensal à contratada será calculado com base na seguinte fórmula geral:  $(QTD\_EQUIPAMENTO\_I \times FRANQUIA\_MENSAL\_I \times VALOR\_COPIA\_I) + (QTD\_EQUIPAMENTO\_II \times FRANQUIA\_MENSAL\_II \times VALOR\_COPIA\_II) = R\$ [VALOR\ TOTAL\ MENSAL]$

4.1.19 As cópias/impressões realizadas **além da franquia mensal contratada** serão cobradas de forma **adicional**, nos termos e valores definidos na proposta vencedora e no contrato, observada a comprovação por relatório de produção e validação pela fiscalização.

4.1.20 O valor da cópia excedente deverá ser no valor de 50% da cópia normal e deverá ser estabelecido conforme o sistema de compensação de cópias.

#### 4.2.1. Modelo de Contratação

4.2.1.1. A partir das pesquisas realizadas no mercado e da análise de contratações públicas similares, foi possível identificar três modelos predominantes para atendimento à demanda por equipamentos de informática, quais sejam: (i) aquisição definitiva de bens permanentes; (ii) locação simples de equipamentos; e (iii) contratação de serviços de outsourcing de TI com fornecimento de equipamentos vinculados a níveis de desempenho.

4.2.1.2. A **aquisição definitiva de bens** representa o modelo mais tradicional no setor público, contudo, exige disponibilidade orçamentária para despesas de capital, incorre em responsabilidades relacionadas à gestão patrimonial e depreciação dos ativos, e

transfere integralmente ao órgão contratante os riscos de obsolescência, manutenção e substituição dos equipamentos.

**4.2.1.3.** Já a **locação simples de equipamentos** elimina a necessidade de aquisição direta e viabiliza o uso por tempo determinado, mas geralmente não contempla serviços de suporte técnico, manutenção contínua, nem pactuação de níveis mínimos de desempenho (SLA). Esse modelo, embora mais flexível do ponto de vista orçamentário, demanda infraestrutura própria para gestão do parque tecnológico e não assegura a plena continuidade operacional.

**4.2.1.4.** Por sua vez, a **contratação de serviços de outsourcing com fornecimento de equipamentos de informática** configura-se como a alternativa mais moderna, eficiente e aderente às necessidades operacionais da Administração. Nesse modelo, a contratada assume a responsabilidade integral pela entrega, instalação, suporte, manutenção, substituição e gerenciamento técnico dos equipamentos, com base em **Acordos de Nível de Serviço (SLA)** e indicadores de desempenho mensuráveis.

**4.2.1.5.** A prática do outsourcing encontra-se consolidada em diversos órgãos públicos, sendo recomendada em cenários que exigem rápida implantação, modernização constante da infraestrutura e foco na continuidade da prestação de serviços públicos. Além disso, viabiliza a contratação como despesa corrente (natureza de custeio), evitando a imobilização de recursos com aquisição de bens de rápido ciclo de depreciação.

**4.2.1.6.** Diante da urgência operacional, da indisponibilidade de Atas de Registro de Preços para atendimento à demanda, da limitação orçamentária para investimentos em bens permanentes e da necessidade de assegurar níveis mínimos de disponibilidade e suporte, conclui-se que a solução que melhor se alinha às necessidades da SEDCON é a **contratação de serviços de outsourcing com fornecimento de equipamentos de informática**, sob regime de remuneração por desempenho.

## 4.2.2. Análise de Segmento de Mercado

4.2.2.1. A análise do segmento de mercado voltado à prestação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática e impressão aponta para a existência de um ecossistema consolidado e competitivo, formado por empresas especializadas com larga experiência em contratações públicas. Trata-se de um setor em expansão, estimulado pela crescente demanda por modernização da infraestrutura tecnológica e pela necessidade da Administração Pública de adotar soluções mais eficientes, sustentáveis e economicamente viáveis.

4.2.2.2. As empresas atuantes neste segmento são, em sua maioria, de médio e grande porte, com presença consolidada em certames públicos nas esferas federal, estadual e municipal, especialmente em regiões metropolitanas. Dentre as mais recorrentes em processos de outsourcing com fornecimento de impressoras multifuncionais, destacam-se: **Simpress, Microcity, Exxacta, Positivo Tecnologia, G8 Tecnologia, Officer, BBM Net, Top Line Informática, Infobrás e Interprint**. Essas empresas já atenderam órgãos como PRODERJ, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, SEFAZ/RJ, DETRAN/RJ, SEEDUC, além de ministérios e agências reguladoras federais.

4.2.2.3. Consultas aos bancos de dados do Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, Painel de Preços do Governo Federal, Comprasnet e portais estaduais de transparência confirmam a **recorrente participação dessas empresas em licitações com média de 6 a 10 licitantes por item**, evidenciando um ambiente de concorrência efetiva e saudável. Os certames com maior sucesso foram aqueles que adotaram modelos de contratação mais aderentes às práticas de mercado e às capacidades operacionais dos fornecedores.

4.2.2.4. Por outro lado, foram identificados casos de fracasso ou ausência de propostas em licitações que impuseram **requisitos técnicos excessivamente específicos, restrições infundadas quanto à marca ou cláusulas de desempenho desproporcionais ao objeto licitado**. Tais fatores inibem a competitividade e elevam o risco de insucesso do certame. Em contraste, **especificações abertas**, associadas a **indicadores objetivos de desempenho e SLA proporcionais**, geram maior atratividade e asseguram contratações vantajosas.

4.2.2.5. Dentre os fatores que favoreceram a ampla adesão do mercado às licitações analisadas, destacam-se:

- I – **Critério de julgamento por menor preço por item ou por lote único**, conforme o tipo de equipamento e abrangência do serviço;
- II – **Prazos contratuais mínimos de 24 (vinte e quatro) meses**, com possibilidade de prorrogação, proporcionando segurança jurídica e retorno financeiro às contratadas;
- III – **Modelo de pagamento vinculado à entrega efetiva dos equipamentos e à disponibilidade operacional mensal**, evitando remuneração sem contraprestação;
- IV – **Inclusão de cláusulas objetivas de manutenção preventiva e corretiva**, com prazos razoáveis de resposta e solução;
- V – **Ausência de exigência de marca, fabricante ou tecnologia proprietária**, desde que garantidas as funcionalidades mínimas e a compatibilidade com a infraestrutura do contratante.

4.2.2.6. A análise do segmento de mercado demonstra, portanto, a **existência de ampla capacidade instalada por parte dos fornecedores**, bem como **parâmetros claros para a formatação do edital**, assegurando o equilíbrio entre qualidade da solução, vantajosidade da contratação e efetividade da disputa. O levantamento ainda reforça a viabilidade da contratação sob o regime de outsourcing como **modelo aderente à realidade orçamentária, à urgência da demanda e aos objetivos institucionais da SEDCON**.

## 4.2.3. Descrição da Solução

**4.2.3.1.** A solução proposta consiste na contratação de serviços especializados de outsourcing de equipamentos de informática, mediante prestação contínua e integrada que engloba o fornecimento, instalação, manutenção, suporte técnico, substituição e gestão do parque computacional da SEDCON. Essa modelagem de contratação, embora consolidada em órgãos de grande porte, apresenta desafios peculiares no que se refere à sua relação jurídica com o mercado, à precificação dos serviços, à execução contratual e aos procedimentos orçamentário-financeiros.

**4.2.3.2.** Do ponto de vista jurídico, o principal desafio consiste em estruturar corretamente a relação contratual sob o enfoque da **prestação de serviço com fornecimento de bens de uso continuado**, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea "f", da Lei nº 14.133/2021. Nesse modelo, os bens permanecem sob titularidade da contratada, sendo fornecidos à Administração apenas para uso temporário e condicionado à disponibilidade técnica e operacional mínima (SLA). Trata-se de uma relação marcada por **atribuição de risco ao particular**, exigindo cláusulas bem definidas sobre responsabilidades, garantias, níveis de serviço, substituições e penalidades.

**4.2.3.3.** A precificação desse tipo de objeto também é desafiadora, pois envolve variáveis como:

I – tipo e configuração técnica dos equipamentos;

II – tempo de contrato e volume de equipamentos;

III – abrangência da assistência técnica e níveis de SLA;

IV – obrigatoriedade de logística reversa, substituição preventiva e fornecimento contínuo;

V – custos acessórios como software embarcado, antivírus, licenciamento, seguro e gerenciamento remoto.

Esses componentes tornam o serviço sensível a variações de mercado, exigindo **levantamento detalhado em bases públicas, contratos similares e cotações diretas**, como estratégia de formação de estimativa realista.

**4.2.3.4.** A operacionalização contratual exigirá da Administração a definição clara de unidades de fornecimento e medição do serviço (ex.: por equipamento entregue e funcional), bem como rotinas periódicas de fiscalização técnica, validação de SLA e controle de ocorrências. A contratada deverá manter equipe dedicada para instalação, suporte técnico e substituição, com prazos máximos pactuados em edital e contrato. Também deverá ser prevista a **obrigatoriedade de gerenciamento remoto e inventário atualizado dos ativos disponibilizados**, como condição para execução regular do contrato.

**4.2.3.5.** No que tange aos procedimentos orçamentários e financeiros, os empenhos e liquidações deverão observar a **natureza de despesa corrente (custos operacionais de TI)**. A Administração realizará empenhos mensais ou por ciclos de fornecimento, com base em relatórios de disponibilidade e funcionamento efetivo dos equipamentos. O faturamento deverá ser atrelado à apresentação de relatórios mensais validados pela fiscalização contratual, e os pagamentos ocorrerão **somente após a liquidação e atesto da conformidade da prestação do serviço**, conforme previsto nos arts. 141 e 142 da Lei nº 14.133/2021.

**4.2.3.6.** A implementação bem-sucedida da solução dependerá da adequada especificação técnica dos equipamentos, da definição objetiva dos níveis de serviço e de mecanismos de fiscalização e gestão contratual eficazes, capazes de assegurar a continuidade da prestação de serviços públicos da SEDCON com qualidade, disponibilidade e economicidade.

#### **4.2.4. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

**4.2.4.1.** A contratação de serviços de outsourcing de impressoras multifuncionais, na forma proposta neste Estudo Técnico Preliminar, constitui solução **tecnicamente autônoma**, contemplando de forma integrada os elementos necessários à instalação, operação, suporte técnico, manutenção e gestão dos ativos alocados. Não foram identificadas contratações prévias ou paralelas que, **em caso de inadimplemento**, comprometam diretamente a execução do objeto pretendido.

**4.2.4.2.** Contudo, **identifica-se correlação indireta com iniciativas institucionais em curso** na Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON, notadamente aquelas relacionadas à **infraestrutura da nova sede institucional**, cuja implantação é fator condicionante à adequada disponibilização e funcionamento dos equipamentos contratados. Tais iniciativas incluem:

I – **adequação da infraestrutura física**, compreendendo climatização, mobiliário compatível, rede elétrica estabilizada e dimensionada para suportar os equipamentos;

II – **implantação da rede lógica local (LAN)** e pontos de conectividade, inclusive cabeamento estruturado e dispositivos de acesso à internet, sob responsabilidade do PRODERJ e da coordenação de TIC da Secretaria;

III – **contratações paralelas de serviços de conectividade externa, firewall, controle de acesso e segurança da informação**, que integram o ambiente operacional necessário à utilização segura e eficiente dos equipamentos de reprografia.

**4.2.4.3.** Embora essas ações **não configurem interdependência jurídica** ou contratual com o objeto aqui tratado, sua **execução tempestiva e coordenada** é fator essencial para viabilizar, na prática, a operação contínua dos serviços a serem prestados. **Eventual atraso ou falha na implantação desses elementos pode gerar impactos operacionais**, exigindo, portanto, articulação prévia e permanente entre as áreas técnicas envolvidas.

**4.2.4.4.** Diante disso, recomenda-se o **acompanhamento conjunto da implantação da solução contratada e das providências paralelas**, por meio de **grupo técnico intersetorial**, assegurando a **sincronia das ações** e a **plena efetividade da contratação**, em observância aos princípios da **eficiência, continuidade do serviço público e planejamento integrado**, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Estadual nº 48.816/2023.

#### **4.2.5. Parcelamento do Objeto**

*(VI, art. 7º do Decreto 48.816/2023)*

**4.2.5.1.** A análise quanto à viabilidade de parcelamento do objeto deve observar o princípio da competitividade, as práticas de mercado e a economicidade da futura contratação, conforme estabelecido no art. 40, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, e no art. 7º, inciso VI, do Decreto Estadual nº 48.816/2023. O parcelamento, quando tecnicamente possível e economicamente vantajoso, constitui medida que estimula a ampla participação de fornecedores, inclusive de menor porte.

**4.2.5.2.** No entanto, a contratação de **serviços de outsourcing de equipamentos de informática**, nos moldes pretendidos pela SEDCON, possui natureza técnica que demanda a **integração plena entre fornecimento, instalação, suporte técnico, substituição e gerenciamento unificado do parque computacional**. A separação desses elementos entre fornecedores distintos comprometeria a coerência operacional do serviço, gerando risco de sobreposição de responsabilidades, falhas de atendimento e prejuízo à gestão contratual.

**4.2.5.3.** As práticas de mercado e os modelos de contratação bem-sucedidos adotados por órgãos da administração apontam para a contratação **integrada por item** (impressora multifuncional), mas com todos os componentes da solução (fornecimento, suporte, manutenção, substituição, logística reversa) atribuídos a um único prestador por item. Esse modelo assegura a rastreabilidade dos ativos, o atendimento eficiente e o controle de qualidade por SLA.

**4.2.5.4.** Dessa forma, conclui-se que o objeto deverá ser estruturado com **parcelamento por item técnico-funcional**, correspondentes aos tipos de equipamentos a serem disponibilizados, **vedado o fracionamento por componente de serviço**, como, por exemplo, separação entre fornecimento e manutenção, ou entre instalação e suporte. Essa delimitação permite ampliar a competitividade sem comprometer a integridade da solução.

**4.2.5.5.** Ressalta-se que tal formatação é compatível com o entendimento firmado pelo Tribunal de Contas da União, no sentido de que o parcelamento deve ser adotado sempre que **não comprometer a economicidade, a eficiência e a segurança operacional da contratação**, como consta nos Acórdãos TCU nº 2622/2013 e nº 1597/2017 – Plenário.

**4.2.5.6.** Assim, a solução técnica adotada neste Estudo Técnico Preliminar é a de **contratação por item fechado, com escopo indivisível por tipo de equipamento**, assegurando economicidade, unidade técnica, facilidade de gestão e mitigação de riscos contratuais.

#### 4.2.6. Avaliação comparativa (Benchmarking)

(VIII, art. 7º do Decreto nº 48.816/2023)

##### 4.2.6.1. Contratações feitas no Próprio Órgão ou Entidade

**4.2.6.1.1.** A Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON, por se tratar de órgão recém-criado no ano de 2023, ainda **não realizou contratações anteriores envolvendo serviços de outsourcing de equipamentos de informática**, não havendo, portanto, modelo interno consolidado a ser utilizado como referência.

##### 4.2.6.2. Contratações feitas no Governo do Estado do Rio de Janeiro

**4.2.6.2.1.** No âmbito do Governo do Estado do Rio de Janeiro, destaca-se como principal referência a contratação realizada pelo **PRODERJ**, conforme Processo SEI nº 27925251/2022, cujo objeto consistiu na prestação de serviços de outsourcing de impressoras semelhantes à demanda da SEDCON.

**4.2.6.2.2.** O modelo utilizado pelo PRODERJ previu contratação por **pregão eletrônico**, critério de julgamento por **menor preço por item**, duração contratual de **36 meses**, previsão de **SLA com metas de desempenho mínimo**, e remuneração mensal por equipamento disponibilizado. Houve ampla participação de fornecedores, com média de **7 licitantes por item**, resultando em preços competitivos e sucesso na adjudicação de todos os lotes.

**4.2.6.2.3.** Adicionalmente, foram identificadas contratações similares de outros Estados e Entidades

**4.2.6.3.1.** A nível nacional, destacam-se contratações realizadas pelos seguintes entes:

- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano - Fonte: PNCP
- Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - Fonte BNDES
- Ministério da Justiça e Segurança Pública - Fonte: PNCP

**4.2.6.3.2.** Todos os modelos acima citados adotaram como critério de julgamento o **menor preço por item**, vedaram exigências de marca ou fabricante e previram **substituição automática de equipamentos com falha**.

##### 4.2.6.4. Conclusão do Benchmarking

**4.2.6.4.1.** O quadro abaixo resume os principais achados da análise comparativa:

Item	Quant.	Contrato / ARP	Órgão	Vigência	Valor Estimado
Impressora multifuncional colorida (A3/A4, até 12.000 páginas/mês)	1	ARP N.º 02/2024	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano - Fonte: PNCP	12 meses	R\$ 122.000,00
		ARP N.º 06/2024	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - Fonte BNDES		R\$ 129.600,00
		ARP N.º 01/2024	Ministério da Justiça e Segurança Pública - Fonte: PNCP		R\$ 138.240,00
				<b>Média Estimada</b>	<b>R\$ 129.946,67</b>
Item	Quant.	Contrato / ARP	Órgão	Vigência	Valor Estimado
Impressora multifuncional P&B (A3/A4, até 100.000 páginas/mês)	2	ARP N.º 02/2024	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano - Fonte: PNCP	12 meses	R\$ 326.400,00
		ARP N.º 06/2024	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - Fonte: BNDES		R\$ 408.000,00
		ARP N.º 01/2024	Ministério da Justiça e Segurança Pública - Fonte: PNCP		R\$ 336.000,00
				<b>Média Estimada</b>	<b>R\$ 356.800,00</b>

**4.2.6.4.2.** Observa-se que, de todos os casos analisados, **há elevada convergência quanto ao critério de julgamento, modelo de contratação e prazo de vigência**, sendo essas características determinantes para a efetividade e vantajosidade da contratação. Tais

referências demonstram que a solução pretendida pela SEDCON encontra respaldo técnico e metodológico consolidado no setor público.

## 5. ESTIMATIVA DE PREÇOS

(inciso V, do art. 7º do Decreto 48.816/2023)

**5.1.** Com o objetivo de aferir a viabilidade econômica da contratação pretendida, procedeu-se à elaboração da estimativa preliminar de preços, com fundamento nos incisos I e II do art. 29 do Decreto Estadual nº 48.816/2023, a partir de levantamento de valores praticados em contratações similares realizadas pela Administração Pública e por meio de consulta a bases oficiais, como o Painel de Preços do Governo Federal e o Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

**5.2.** A pesquisa de preços considerou contratações realizadas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à finalização deste Estudo Técnico Preliminar, observando-se critérios de atualização monetária e homogeneidade técnica dos objetos. Como critério de consolidação dos dados, adotou-se o valor **médio** entre as referências coletadas, conforme previsão do § 1º do art. 29 do Decreto Estadual nº 48.816/2023.

**5.3.** A seguir, apresenta-se o **quadro-síntese** com os preços unitários estimados dos itens a serem contratados:

Item	ID	Descrição Técnica	Unidade de Fornecimento	Unidade Temporal	Quantidade	Valor Total Estimado (R\$)
1	187403	Serviço de locação de equipamento de informática: EDS Departamental multifuncional colorida formato A3 e A4 – capacidade mensal de 12.000 impressões/cópias	Serviço	12 meses	1	R\$ 129.946,67
2	187404	Serviço de locação de equipamento de informática: EDS Departamental multifuncional preto e branco formato A3 e A4 – capacidade mensal de 100.000 impressões/cópias	Serviço	12 meses	2	R\$ 356.800,00

**5.5.** Considerando tratar-se de fase preparatória do processo licitatório e visando garantir a isonomia entre os potenciais fornecedores, a Administração classificará como **sigilosos os documentos de suporte da pesquisa de preços**, com fulcro no art. 24, § 2º da Lei nº 14.133/2021 e no art. 29, § 2º do Decreto Estadual nº 48.816/2023.

**5.6.** Conclui-se que a estimativa ora apresentada representa de forma fidedigna os valores atualmente praticados no mercado público, assegurando **parâmetro confiável** para a avaliação da vantajosidade da contratação, bem como para a definição do critério de aceitabilidade de propostas na futura licitação.

## 6. INSTITUCIONAL E LEGAL

**6.1.** A contratação pretendida encontra respaldo jurídico no arcabouço normativo federal e estadual que disciplina as licitações e contratações públicas, bem como nas diretrizes institucionais de governança, economicidade, eficiência e continuidade da prestação dos serviços públicos essenciais, em especial os prestados pela Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON.

**6.2.** No plano federal, a contratação está fundamentada na **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, que institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, com destaque para os seguintes dispositivos:

- **Art. 6º, inciso XXIII, alínea “f”** – que conceitua o fornecimento de bens associados à prestação de serviços como modalidade contratual legítima;
- **Art. 11** – que impõe o planejamento como etapa obrigatória, devendo ser formalizado por Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência;
- **Art. 24, § 2º** – que autoriza a Administração a classificar como sigilosa a estimativa de preços até a conclusão do certame;
- **Art. 29** – que disciplina as metodologias para elaboração da estimativa de preços;
- **Art. 40, inciso I** – que trata do fracionamento do objeto com vistas à competitividade, desde que técnica e economicamente viável;
- **Art. 144** – que estabelece critérios para responsabilização dos contratados por falhas técnicas ou descumprimento de obrigações contratuais.

**6.3.** No plano estadual, aplica-se integralmente o **Decreto Estadual nº 48.816, de 14 de junho de 2023**, que regulamenta a fase preparatória das contratações no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Estado do Rio de Janeiro. No presente caso, destacam-se os seguintes dispositivos:

- **Art. 7º, incisos I a VIII** – que estabelecem os elementos obrigatórios a serem tratados no Estudo Técnico Preliminar;
- **Art. 29** – que detalha os métodos aceitos para pesquisa de preços;
- **Art. 30** – que trata do sigilo da estimativa de preços enquanto medida de preservação da competitividade e integridade do certame.

**6.4.** No tocante às normas coletivas, **não se identificam convenções ou acordos sindicais aplicáveis diretamente ao objeto**, tendo em vista que a prestação dos serviços será executada por empresa especializada, com gestão própria de sua força de trabalho.

6.5. Ademais, esta contratação encontra-se alinhada aos normativos complementares publicados no âmbito da Governança Estadual, especialmente:

- **Instruções Normativas e Comunicados da SEPLAG/RJ**, no tocante ao uso racional de recursos e contratações sustentáveis;
- **Política Estadual de Tecnologia da Informação**, sob a coordenação do PRODERJ, que recomenda soluções escaláveis, sob demanda e com remuneração por desempenho;
- **Diretrizes de Governança e Planejamento estabelecidas na Redelog**, especialmente aquelas relacionadas à infraestrutura e transformação digital no setor público.

6.6. Assim, o embasamento legal, normativo e institucional da presente contratação encontra-se robustamente estruturado, garantindo a conformidade jurídica, a segurança administrativa e a aderência às boas práticas de planejamento público.

## 7. AUDIÊNCIA PÚBLICA

7.1. A audiência pública é um instrumento previsto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021, aplicável às contratações que envolvam alta complexidade ou valores expressivos, bem como àquelas que possam causar significativo impacto econômico ou social. Sua realização deve ser avaliada com base em critérios de relevância, riscos, impacto setorial e necessidade de participação social ou de agentes econômicos no processo de planejamento.

7.2. No caso da presente contratação, não foi realizada, até o momento, audiência pública específica relacionada ao objeto de outsourcing de equipamentos de informática no âmbito da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON.

7.3. Após análise das características do objeto, conclui-se que **não há necessidade técnica ou jurídica de realização de audiência pública** para esta contratação. Trata-se de **objeto padronizado, com baixa complexidade operacional, ausência de impacto setorial relevante e ampla adoção no mercado público e privado**, o que afasta os pressupostos exigidos para convocação pública da sociedade civil.

7.4. Adicionalmente, verifica-se que o valor estimado da contratação encontra-se **abaixo do limite estabelecido no § 2º do art. 165 da Lei nº 14.133/2021**, não se enquadrando, portanto, nas hipóteses em que a realização da audiência é obrigatória por critério de valor.

7.5. Por fim, ressalta-se que o processo licitatório a ser conduzido observará os princípios da publicidade e da transparência, garantindo ampla divulgação dos atos, documentos e decisões, inclusive com disponibilização prévia do edital e seus anexos no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e no sítio eletrônico oficial do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

7.6. Diante do exposto, **não se recomenda a realização de audiência pública**, uma vez que a contratação pretendida não apresenta complexidade, impacto econômico-social ou valor que justifique ou imponha tal medida.

## 8. CONSULTA AO MERCADO

8.1. A equipe técnica responsável pela elaboração da fase preparatória da contratação realizou consulta a documentos de referência disponibilizados por órgãos da Administração Pública com histórico de contratações similares, notadamente o Termo de Referência do processo SEI nº 150016/000512/2021, conduzido pelo PRODERJ, o qual trata da prestação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática no âmbito do Estado do Rio de Janeiro. Tal documento foi amplamente analisado como referência de boas práticas, tanto no que tange à definição do objeto e das especificações técnicas, quanto quanto ao modelo de prestação continuada associado a metas de desempenho (SLA).

8.2. A utilização desse modelo consolidado como base técnica evidencia a aderência da futura contratação às soluções já praticadas e testadas pela Administração Pública estadual, não tendo sido identificada, até o momento, a necessidade de ampliação da pesquisa por meio de manifestação formal de fornecedores da iniciativa privada. Ainda assim, caso se identifique, ao longo da elaboração do Termo de Referência, a necessidade de maior detalhamento técnico quanto à customização de funcionalidades, capacidade de resposta ou variações tecnológicas compatíveis com o mercado, a SUPAF poderá proceder à complementação desta etapa, conforme previsto no art. 11, inciso IV, do Decreto Estadual nº 48.816/2023.

### 8.1. Análise da possibilidade de licitação exclusiva e de cota reserva para micro e pequenas empresas

8.3. Considerando a natureza e a complexidade dos serviços a serem contratados, que compreendem, cumulativamente, o fornecimento de equipamentos de informática de alta rotatividade tecnológica, sua instalação e configuração, manutenção corretiva e preventiva, logística reversa, central de suporte técnico com controle de chamados, gerenciamento remoto e local do parque computacional, além da obrigação de fornecimento de equipamentos substitutos em caso de falha, **não se mostra viável a destinação exclusiva do certame a microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP)**.

8.4. Ademais, a adoção do modelo de outsourcing exige, por sua natureza, a manutenção de estrutura operacional ampla, padronizada e contínua, com atendimento em diferentes regiões do Estado, bem como a comprovação de capacidade técnica, econômica e logística compatível com o porte e a criticidade da contratação. Trata-se, portanto, de objeto que pressupõe escala de atendimento e recursos que extrapolam o perfil médio de atuação de ME/EPPs no segmento, conforme levantamento técnico e dados históricos de certames similares.

8.5. Por fim, verifica-se que o valor global estimado da contratação deverá ultrapassar o limite de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), previsto no art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, o que, por si só, já afasta a obrigatoriedade de exclusividade. Assim, **não será aplicada reserva de mercado nem cota de participação para ME/EPPs**, nos termos do § 1º do art. 48 da mencionada norma, combinado com o art. 72 da Lei nº 14.133/2021, respeitado o dever de ampla publicidade e isonomia entre os interessados.

## 9. DESENHO DA SOLUÇÃO

## 9.1. Descrição da Solução

**9.1.1.** A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática, restrita ao fornecimento de impressoras multifuncionais departamentais, com o objetivo de estruturar e manter parque de impressão compatível com as necessidades operacionais da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON, especialmente diante da instalação de sua nova sede institucional.

**9.1.2.** O escopo do objeto contempla a disponibilização de impressoras multifuncionais coloridas e monocromáticas, com capacidade mensal de impressão compatível com o volume estimado de documentos da Pasta, incluindo os formatos A3 e A4, devendo os equipamentos ser entregues prontos para uso, com todos os suprimentos iniciais necessários, bem como manuais e drivers atualizados.

**9.1.3.** Os serviços de outsourcing de impressão deverão compreender, obrigatoriamente, as seguintes atividades integradas:

**I** – fornecimento, instalação e configuração dos equipamentos nas dependências da contratante;

**II** – manutenção preventiva e corretiva, com atendimento técnico presencial e remoto, conforme níveis mínimos de serviço (SLA);

**III** – reposição de peças e substituição tempestiva de unidades defeituosas;

**IV** – fornecimento contínuo de suprimentos (toner, cilindros, etc.), exceto papel;

**V** – disponibilização de equipamentos reserva (backup), quando necessário;

**VI** – operação de central de suporte técnico com controle de chamados;

**VII** – gerenciamento remoto e centralizado dos equipamentos, com relatórios periódicos de uso e desempenho;

**VIII** – logística reversa para retirada de equipamentos inservíveis ou substituídos.

**9.1.4.** Os equipamentos fornecidos deverão ser novos ou seminovos, em perfeito estado de funcionamento, não descontinuados pelo fabricante e compatíveis com os padrões tecnológicos exigidos, vedado o fornecimento de itens obsoletos ou em fim de ciclo de vida útil.

**9.1.5.** O contrato deverá prever indicadores de desempenho e **níveis mínimos de serviço (SLA)** para garantir a disponibilidade dos equipamentos, o tempo de atendimento técnico e a efetividade das soluções prestadas, os quais serão aferidos com base em registros da central de chamados e no sistema de gerenciamento do parque de impressão.

**9.1.6.** A solução deverá assegurar a **continuidade das atividades institucionais da SEDCON**, especialmente no tocante ao suporte aos sistemas internos, como o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, plataformas de atendimento ao público, sistemas de protocolo e tramitação de processos, e demais instrumentos operacionais essenciais à Pasta.

**9.1.7.** Critério técnico adicional de qualidade: homologação ou certificação dos equipamentos (ex: ISO 19752 para rendimento de impressão).

## 9.2. Identificação dos Itens, Quantidades e Unidades

A contratação está estruturada em **um único lote**, referente ao **serviço de outsourcing de impressão**, conforme especificações técnicas e demanda consolidada pela unidade requisitante.

Lote	Item	ID SIGA	Descrição Técnica	Unidade de Fornecimento	Unidade Temporal	Quantidade Estimada
1	1	187403	Impressora multifuncional colorida departamental, formatos A3/A4, capacidade mínima de 12.000 impressões mensais	Mensal (serviço)	12 meses	01 unidade
1	2	187404	Impressora multifuncional monocromática departamental, formatos A3/A4, capacidade mínima de 100.000 impressões mensais	Mensal (serviço)	12 meses	02 unidade

## 9.3. Requisitos de Execução e Logística

**9.3.1.** A prestação dos serviços deverá incluir o fornecimento de equipe técnica especializada, devidamente capacitada para atendimento **presencial e remoto**, com suporte técnico em regime de prontidão. Deverá ser garantida a **substituição de equipamentos defeituosos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis**, para unidades localizadas na cidade do Rio de Janeiro, conforme níveis mínimos de serviço estabelecidos em acordo de nível de serviço (SLA).

**9.3.2.** A contratada deverá disponibilizar **sistema informatizado de gerenciamento de chamados técnicos**, preferencialmente em plataforma web, para fins de registro, acompanhamento e solução de incidentes, com funcionalidade de geração de relatórios periódicos. A Administração reserva-se o direito de exigir o uso do sistema de chamados já adotado internamente, com vistas à integração e à rastreabilidade das demandas.

**9.3.3.** Todos os equipamentos deverão ser entregues **prontos para uso**, configurados de acordo com imagem-padrão homologada pela contratante. A contratada será responsável pela **reinstalação dos sistemas e softwares operacionais**, sempre que necessário, mediante fornecimento de **mídia de recuperação** sem ônus adicional para a Administração.

**9.3.4.** Cada equipamento deverá conter **etiqueta patrimonial padronizada**, com as seguintes informações mínimas: número de série, referência contratual e QR Code vinculado ao sistema de manutenção. A contratada deverá manter inventário físico mensal atualizado, a ser entregue à Administração em meio digital e físico.

**9.3.5.** A entrega dos equipamentos deverá observar padrões de **embalagem segura e lacrada**, com garantia de transporte adequado. Após a instalação, caberá à contratada realizar a coleta e descarte ambientalmente adequado dos resíduos e embalagens, conforme normativas ambientais vigentes e boas práticas de logística reversa.

## 9.4. Definição da Natureza do Objeto

**9.4.1.** O objeto da contratação tem natureza de **serviço contínuo**, conforme definição prevista no inciso III do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se trata da prestação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática, com fornecimento associado

e ininterrupto de bens e serviços de suporte técnico, manutenção e gerenciamento durante toda a vigência contratual.

**9.4.2.** A continuidade da prestação está diretamente relacionada à necessidade permanente da Administração de contar com parque computacional funcional e atualizado, condição essencial à realização de suas atividades administrativas e finalísticas, não se tratando de solução por escopo com entrega única, mas sim de contrato que pressupõe prestação reiterada e regular ao longo do tempo.

**9.4.3.** Não haverá alocação de mão de obra exclusiva ou dedicação de pessoal em regime de disponibilidade permanente nas dependências da contratante. O contrato será executado por meio da disponibilização de equipamentos e da prestação de serviços sob demanda, com atendimento remoto ou presencial conforme pactuado, mediante cumprimento de níveis de serviço (SLA). A contratada deverá manter equipe técnica própria responsável pela execução das atividades contratadas, sem qualquer subordinação direta à Administração.

**9.4.4.** Assim, o contrato resultante deverá ser formalizado com base em regime de execução por **empreitada por preço unitário por lote**, compatível com a remuneração periódica pelo número de equipamentos disponibilizados e pela efetiva execução dos serviços associados, conforme quantidades e unidades fornecidas, observados os critérios de medição e pagamento a serem definidos no Termo de Referência.

## **9.5. Processamento do Procedimento**

**9.5.1.** Considerando as características do objeto a ser contratado — serviço contínuo de outsourcing de equipamentos de informática, com fornecimento associado e execução de serviços técnicos de suporte, manutenção e gerenciamento —, a contratação será realizada por meio de **licitação na modalidade pregão**, na forma eletrônica, com fundamento no **art. 28, inciso III**, combinado com os **arts. 6º, inciso XXVII, e 17 da Lei nº 14.133/2021**.

**9.5.2.** O pregão eletrônico mostra-se adequado por se tratar de serviço comum, cuja definição e condições de execução podem ser objetivamente descritas no Termo de Referência, sendo passível de julgamento por critério de menor preço, conforme entendimento consolidado na jurisprudência do Tribunal de Contas da União e prática adotada pelo PRODERJ em procedimento similar (SEI nº 150016/000512/2021).

**9.5.3.** A adoção do pregão eletrônico, como regra para as contratações públicas, está em consonância com os princípios da economicidade, competitividade e eficiência, além de viabilizar a participação de um número maior de fornecedores em âmbito nacional, contribuindo para o alcance de proposta mais vantajosa para a Administração, nos termos do **art. 17 do Decreto Estadual nº 48.816/2023**.

**9.5.4.** Inexiste, no presente caso, qualquer hipótese legal que autorize a contratação direta por inexigibilidade ou por dispensa de licitação, nos termos dos arts. 74 e 75 da Lei nº 14.133/2021, uma vez que há ampla oferta de soluções similares no mercado, com pluralidade de fornecedores qualificados.

**9.5.5.** O procedimento será instruído conforme os requisitos dos arts. 17 a 21 do Decreto Estadual nº 48.816/2023, observando-se, no que couber, as diretrizes operacionais da Instrução Normativa PRODERJ/PRE nº 05/2024, notadamente quanto à compatibilidade com os padrões de TIC no âmbito da Administração Pública estadual.

## **9.6. Instrumentalização do Procedimento**

**9.6.1.** Considerando a natureza do objeto, a necessidade específica e imediata da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON, e a complexidade operacional envolvida na prestação dos serviços, **não será adotado o Sistema de Registro de Preços (SRP)** para esta contratação.

**9.6.2.** A contratação pretendida demanda execução continuada e imediata, com fornecimento, instalação e suporte técnico de equipamentos de informática de forma integrada e sob regime de outsourcing, o que pressupõe alocação direta de estrutura pela futura contratada e planejamento detalhado a partir de quantitativos certos e previamente dimensionados, não se compatibilizando com a lógica de contratação por demanda e fornecimento parcelado, típica do SRP.

**9.6.3.** A hipótese não se enquadra nas finalidades previstas no **art. 3º do Decreto Estadual nº 48.843/2023**, que disciplina o uso do Sistema de Registro de Preços, sendo inaplicáveis, no presente caso, os pressupostos de contratação frequente e fracionada por múltiplos órgãos, ou a necessidade de padronização de objetos comuns a diversos entes da Administração.

**9.6.4.** Ademais, trata-se de solução que exige integração técnica entre fornecimento, instalação, gerenciamento e suporte, o que inviabiliza a adoção de modelo descentralizado ou sob demanda, reforçando a necessidade de contratação direta com execução imediata, mediante contrato administrativo autônomo, vinculado a prazos, metas de desempenho (SLA) e cronograma de implantação definidos no Termo de Referência.

## **9.7. Critério de Julgamento**

**9.7.1.** O critério de julgamento a ser adotado será o de **menor preço por unitário lote**, nos termos do **art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021**, regulamentado, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, pelo **Decreto nº 48.778, de 30 de outubro de 2023**.

**9.7.2.** A divisão do objeto em **um lote** com duas impressoras — visa ampliar a competitividade do certame, facilitar a participação de fornecedores especializados e permitir uma contratação mais eficiente sob a ótica técnica e econômica. A adjudicação será feita **por lote**, conforme previsão expressa no edital, com julgamento das propostas individualizado por grupo de itens correlatos.

**9.7.3.** A escolha do critério de menor preço é justificada pela possibilidade de definição objetiva das especificações técnicas e condições de execução dos serviços, o que permite a aferição direta e padronizada das propostas com base no menor valor global apresentado para o lote. Trata-se de solução compatível com o modelo de outsourcing pretendido, cujo escopo é composto por fornecimento contínuo de bens e serviços acessórios claramente mensuráveis.

**9.7.4.** Não há, neste caso, justificativa técnica que ampare a adoção do critério por técnica e preço, disciplinado pelo **Decreto nº 48.865/2023**, por não se tratar de objeto que envolva atividade predominantemente intelectual ou avaliação subjetiva de proposta técnica. Tampouco se aplica o critério de maior desconto, que é reservado a contratações com base em tabelas oficiais ou preços previamente definidos, o que não se verifica na presente hipótese.

**9.7.5.** O julgamento será realizado conforme os princípios da impessoalidade, isonomia e vantajosidade previstos na Lei nº 14.133/2021, com ampla publicidade dos critérios de pontuação, critérios de desempate, tratamento diferenciado para ME/EPP (quando aplicável), e possibilidade de negociação nos termos do art. 56 da referida norma.

## **9.8. Regime de Contratação**

**9.8.1.** O regime de execução contratual a ser adotado será o de **empreitada por preço unitário por lote**, nos termos do **art. 6º, inciso XLIV, alínea “b” da Lei nº 14.133/2021**, uma vez que o pagamento será devido com base no número de unidades de equipamentos efetivamente disponibilizados e mantidos em funcionamento ao longo da vigência contratual, conforme demanda da Administração.

**9.8.2.** Trata-se de regime compatível com a natureza do objeto, que consiste na prestação contínua de serviços de outsourcing de equipamentos de informática, organizados em quatro lotes distintos, com fornecimento mensal de bens e execução associada de serviços técnicos de suporte, manutenção e substituição. A mensuração dos custos ocorrerá com base em unidades de fornecimento contratadas e disponíveis por período, o que torna inviável a adoção do regime de empreitada por preço global ou de tarefa.

**9.8.3.** A escolha do regime por preço unitário permite adequada correspondência entre o quantitativo efetivamente utilizado e o valor pago pela Administração, assegurando flexibilidade de ajuste da solução às variações operacionais, sem comprometer a continuidade do serviço e a previsibilidade orçamentária. Trata-se, portanto, de modelo alinhado às boas práticas previstas no **Manual de Licitações e Contratos do TCU – 5ª edição**, que recomenda sua adoção para serviços continuados sujeitos a variações quantitativas.

**9.8.4.** A adoção de regime diverso, como o de tarefa ou empreitada por preço global, não se mostra tecnicamente viável ou juridicamente recomendável, dada a impossibilidade de definir um quantitativo fixo e imutável para a totalidade da prestação durante toda a vigência contratual, bem como a necessidade de avaliação contínua dos níveis de atendimento e da disponibilidade dos equipamentos por lote.

## **9.9. Forma de Execução**

**9.9.1.** A prestação dos serviços deverá ter início no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** contados da assinatura do contrato, salvo justificativa técnica diversa estabelecida no Termo de Referência. O início das entregas e instalações será precedido de planejamento conjunto entre a contratante e a contratada, incluindo visita técnica, cronograma detalhado de implantação e validação da imagem-padrão dos equipamentos.

**9.9.2.** A execução contratual ocorrerá de forma contínua, com fornecimento, suporte técnico, substituição de equipamentos e manutenção ocorrendo ao longo de todo o período de vigência contratual. O contrato contemplará o fornecimento mensal dos equipamentos em regime de outsourcing, com a disponibilização de infraestrutura de atendimento técnico remoto e presencial.

**9.9.3.** A forma de execução será acompanhada com base em **Modelo de Gestão da Execução Contratual**, conforme previsto no art. 6º, inciso XXIII, alínea “f” da Lei nº 14.133/2021 e art. 92, inciso XVIII da mesma norma. A fiscalização será realizada por servidor ou comissão formalmente designada, com apoio de instrumentos informatizados para controle de chamados técnicos, indicadores de desempenho e relatórios de conformidade operacional.

**9.9.4.** O contrato deverá conter **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** detalhado, nos termos do art. 17, inciso IV, alínea “e”, e art. 48, inciso IV, do Decreto Estadual nº 48.816/2023. O ANS especificará os parâmetros mínimos de disponibilidade, tempo de resposta, prazo de solução e qualidade da prestação dos serviços, prevendo métricas objetivas e sistemática de avaliação periódica. Casos de inexecução parcial dentro dos limites aceitáveis definidos no ANS poderão ser objeto de aplicação de **descontos proporcionais**, sem incidência imediata de penalidade administrativa.

**9.9.5.** A ocorrência de falhas que ultrapassem os parâmetros definidos no ANS será considerada descumprimento contratual, sujeitando a contratada às **sanções previstas nos arts. 156 a 159 da Lei nº 14.133/2021**, conforme a gravidade da infração, a reiteração de ocorrências e a repercussão no interesse público. As penalidades poderão incluir advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e declaração de inidoneidade, conforme apuração em regular processo administrativo.

## **9.10. Habilitação**

### **9.10.1. Qualificação Técnica**

**9.10.1.1.** Para fins de comprovação da aptidão técnica, será exigida da licitante mais bem classificada, como condição de habilitação, a apresentação de **atestado(s) de capacidade técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução prévia de serviços pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, nos termos do **art. 67, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**.

**9.10.1.2.** O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência na prestação de serviços de **outsourcing de equipamentos de informática - impressoras multifuncionais coloridas e preto e branco**, compreendendo, no mínimo, as seguintes parcelas consideradas de maior relevância:

- fornecimento de impressoras multifuncionais em regime de locação;
- prestação de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva;
- substituição de equipamentos com base em Acordo de Nível de Serviço (ANS).

**9.10.1.3.** Com fundamento no **§ 1º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021**, as exigências técnicas incidirão sobre as parcelas de maior relevância que representem, individualmente, **ao menos 4% do valor estimado total da contratação**. Serão admitidos, conforme o **§ 2º**, atestados que comprovem, de forma individual ou cumulativa, o desempenho anterior de quantidades equivalentes a **no mínimo 50%**

dos quantitativos previstos para essas parcelas, sendo vedada a exigência de que os serviços tenham sido prestados de forma simultânea ou em localidades específicas.

**9.10.1.4.** A exigência ora proposta é juridicamente adequada, necessária e proporcional, pois visa assegurar que a empresa contratada possua experiência prévia concreta na execução de objeto de similar complexidade tecnológica e operacional, sem impor restrições desarrasadas à competitividade. O afastamento da obrigação de simultaneidade ou de limitação geográfica confere maior isonomia entre os licitantes, em consonância com os princípios do art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

**9.10.1.5.** A exigência de qualificação técnica configura-se, portanto, como medida indispensável à proteção do interesse público, contribuindo para a mitigação de riscos operacionais e para a efetiva entrega da solução pretendida, especialmente diante da natureza contínua e estratégica dos serviços de tecnologia da informação no contexto institucional da SEDCON.

## **9.10.2. Qualificação Econômico-Financeira**

**9.10.2.1.** A qualificação econômico-financeira dos licitantes será exigida com fundamento no **art. 69 da Lei nº 14.133/2021**, e tem por finalidade aferir a aptidão econômica das empresas para assumir obrigações decorrentes da futura contratação, de forma a prevenir riscos de inadimplemento e garantir a continuidade da prestação dos serviços.

**9.10.2.2.** Serão exigidos dos licitantes, de forma objetiva e proporcional ao valor e à complexidade do contrato, os seguintes documentos:

I – **Balço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais**, já exigíveis na forma da lei, devidamente registrados na Junta Comercial ou autenticados por contador regularmente inscrito no CRC, que permitam a verificação de indicadores econômico-financeiros mínimos, conforme critérios a serem estabelecidos no instrumento convocatório;

II – **Certidão negativa de feitos sobre falência, concordata, insolvência civil e recuperação judicial**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão compatível com o prazo de validade fixado no edital.

**9.10.2.3.** A análise do balanço patrimonial terá como referência os **índices de Liquidez Geral (LG) e Solvência Geral (SG)**, cujos parâmetros mínimos serão fixados no edital com base nas práticas recomendadas pela Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e pelo Tribunal de Contas da União. Não será exigido, nesta contratação, o índice de endividamento (IE), por se tratar de parâmetro que pode impactar negativamente a competitividade e restringir a participação de empresas com estrutura operacional compatível, mas momentaneamente com capital de terceiros em circulação.

**9.10.2.4.** A exigência de comprovação econômico-financeira é compatível com o porte e a complexidade da contratação pretendida, considerando que o objeto envolve prestação de serviços contínuos e fornecimento mensal de equipamentos com alto valor agregado, cuja paralisação comprometeria o funcionamento institucional da SEDCON.

**9.10.2.5.** A imposição de limites mínimos de índices contábeis visa garantir a **solidez financeira dos participantes**, protegendo o interesse público e evitando a adjudicação do objeto a empresas sem fôlego econômico para suportar obrigações de médio e longo prazo, com risco de descontinuidade ou judicialização da execução contratual.

## **9.10.3 Habilitação fiscal, social e trabalhista**

**9.10.3.1** Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

**9.10.3.2** 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.

**9.10.3.4** Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

**9.10.3.5** Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição.

**9.10.3.6** 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.

**9.10.3.7** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

**9.10.3.8** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal, eis que a apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI supre tais requisitos.

**9.10.3.9** Prova de regularidade com a Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, mediante a apresentação de:

a) Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda; e

b) Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, para fins de participação em licitação, expedida pela Procuradoria Geral do Estado.

**9.10.3.10** Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, com a apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS.

**9.10.3.11** 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.

9.10.3.12 Na hipótese de cuidar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma do art. 42 da Lei Complementar nº 123/2016, a documentação somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, caso se sagre vencedora no certame.

9.10.3.13 Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais e trabalhistas, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

9.10.3.14 O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, a critério exclusivo da Administração Pública.

9.10.3.15 A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, na forma do § 2º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Edital.

## 10. DOS FORNECIMENTOS ACESSÓRIOS

**10.1.** A contratação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática pressupõe, para sua execução eficaz e em conformidade com os objetivos institucionais da SEDCON, a inclusão de **forneamentos acessórios indispensáveis**, os quais, embora não sejam o foco principal do objeto, integram-se de forma funcional à solução como um todo e são amplamente adotados no mercado como parte da prestação padronizada desse tipo de serviço.

**10.2.** Entre os fornecimentos acessórios necessários, destacam-se:

I – **Cabos de alimentação, conectores de rede e adaptadores** compatíveis com as configurações dos equipamentos fornecidos, devendo ser entregues junto com os dispositivos, de forma a permitir sua instalação imediata no ambiente da contratante;

II – **Mídia de recuperação ou solução digital equivalente**, contendo a imagem-padrão aprovada pela contratante, com os softwares essenciais instalados, a fim de viabilizar a reinstalação rápida dos sistemas em caso de falhas;

III – **Etiquetas patrimoniais e etiquetas de controle com QR Code**, para identificação e rastreabilidade de cada item, atendendo às exigências dos setores de patrimônio e fiscalização;

IV – **Relatórios técnicos periódicos** de funcionamento, atendimento e inventário do parque, extraídos do sistema informatizado da contratada, em formato compatível com os sistemas da Administração Pública;

V – **Manuais técnicos e guias de uso rápido**, físicos ou eletrônicos, dos equipamentos fornecidos, especialmente para impressoras multifuncionais e monitores de uso compartilhado, a fim de facilitar o uso pelos servidores da SEDCON;

VI – **Softwares utilitários básicos e drivers atualizados**, necessários ao funcionamento pleno dos dispositivos, incluídos no pacote mínimo de fornecimento, com garantia de compatibilidade com os sistemas da Administração.

**10.3.** A exigência desses fornecimentos acessórios está alinhada com as **melhores práticas consolidadas no mercado**, conforme verificado na análise do processo de referência do PRODERJ (SEI nº 150016/000512/2021), que contempla esses mesmos itens como parte indissociável do serviço de outsourcing de TIC. Tais itens visam assegurar o desempenho contínuo, a disponibilidade operacional e a capacidade de resposta imediata da contratada em relação a falhas ou substituições.

**10.4.** A ausência de qualquer desses fornecimentos comprometeria a entrega do objeto de forma adequada e colocaria em risco a continuidade das atividades da SEDCON, especialmente diante da limitação de estrutura própria de suporte técnico e da centralidade da tecnologia na execução das atividades administrativas e finalísticas da Secretaria.

## 11. INFORMAÇÕES CONTRATUAIS

### 11.1. Duração do Contrato

**11.1.1.** Considerando a natureza do objeto, classificado como **serviço contínuo com fornecimento associado de bens de tecnologia da informação**, e os parâmetros definidos nos estudos técnicos e jurídicos que fundamentam esta contratação, o contrato terá vigência inicial de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo de **60 (sessenta) meses**, nos termos do **art. 107, inciso I, da Lei nº 14.133/2021**.

**11.1.2.** A prorrogação estará condicionada à existência de saldo orçamentário, interesse da Administração e vantajosidade da manutenção das condições contratuais, mediante manifestação expressa da autoridade competente, conforme previsto no art. 111 da Lei nº 14.133/2021.

**11.1.3.** A celebração de contrato de duração prolongada se justifica pela **essencialidade do serviço à continuidade das atividades da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON**, e pela **necessidade de amortização dos investimentos logísticos e operacionais feitos pela contratada**, considerando que o fornecimento é integrado à gestão e manutenção dos equipamentos locados.

### 11.2. Reajustamento de Preços

**11.2.1.** Tendo em vista que o contrato ora planejado não envolve dedicação exclusiva de mão de obra, mas sim a disponibilização de bens e serviços conjugados em regime de outsourcing, o reajustamento de preços será processado pela sistemática do **reajuste em sentido estrito**, nos termos do **art. 55, inciso III, da Lei nº 14.133/2021**.

**11.2.2.** O reajuste terá por objetivo **recompôr o valor da remuneração contratual em razão da inflação incidente sobre os custos da prestação**, de modo a preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e garantir a continuidade dos serviços, nos moldes definidos no **inciso LVIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021** e no **Enunciado nº 14 da PGE/RJ**.

**11.2.3.** O índice de reajuste a ser adotado será o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE**, por refletir a variação geral do nível de preços da economia, sendo amplamente utilizado em contratos administrativos de objeto similar e compatível

com a natureza da contratação. Caso ocorra a extinção ou descontinuidade do IPCA, será adotado índice equivalente oficialmente reconhecido.

**11.2.4.** O primeiro reajuste poderá ser pleiteado após o transcurso de **12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta**, ou da última atualização de preços praticada, observando-se o disposto no **art. 134 da Lei nº 14.133/2021**, sendo formalizado por meio de **apostila contratual**, conforme autoriza o **art. 136, inciso I, da mesma lei**, dispensada a celebração de termo aditivo.

**11.2.5.** Não será adotado, nesta contratação, o regime de **reapctuação**, por tratar-se de serviço sem alocação de mão de obra exclusiva nem predominância de custos vinculados a categorias profissionais, requisitos indispensáveis à sua aplicação conforme o disposto no **art. 92, § 4º, inciso II e § 6º da Lei nº 14.133/2021**.

### **11.3. Garantia**

**11.3.1.** Nos termos do **art. 96 da Lei nº 14.133/2021**, poderá ser exigida a prestação de garantia para fiel cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, observando-se os critérios de razoabilidade, economicidade e proporcionalidade com o valor e os riscos envolvidos na contratação.

**11.3.2.** Considerando o objeto pretendido — prestação de serviços contínuos de outsourcing de equipamentos de informática —, bem como a **complexidade operacional e o valor agregado do contrato**, a exigência de garantia contratual se mostra **tecnicamente adequada e juridicamente recomendável**, a fim de proteger o interesse público diante de eventuais descumprimentos contratuais, especialmente relacionados à substituição tempestiva dos equipamentos, ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e à integridade do parque computacional.

**11.3.3.** Assim como previsto no processo de referência do PRODORJ (SEI nº 150016/000512/2021), será exigida da contratada, como condição para assinatura do contrato, a apresentação de **garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado do contrato**, admitidas as modalidades previstas no § 1º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021:

- I – caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- II – seguro-garantia;
- III – fiança bancária.

**11.3.4.** A contratada poderá optar livremente por uma das modalidades autorizadas pela legislação, devendo manter a garantia válida e eficaz durante toda a vigência contratual, com reposição obrigatória em caso de execução, vencimento ou cancelamento, sob pena de rescisão contratual.

**11.3.5.** A adoção de percentual moderado (5%) busca equilibrar a **necessidade de proteção da Administração** com a **não onerosidade excessiva da contratação**, evitando repasse integral de custos aos preços ofertados, o que preserva a vantajosidade do certame e a ampla competitividade entre os licitantes.

## **12. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, TECNOLOGIA E TÉCNICAS EMPREGADAS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

**12.1.** Embora o objeto ora pretendido — prestação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática — **não envolva, em sentido estrito, atividades de natureza predominantemente intelectual**, tampouco a incorporação de tecnologias proprietárias ou customizadas de alto grau de complexidade, a execução contratual implicará o uso de procedimentos técnicos e sistemas informatizados que exigem, ao final da vigência contratual, a **adoção de medidas de transição** aptas a garantir a continuidade do serviço público.

**12.2.** Assim, a contratada deverá, nos **60 (sessenta) dias finais da vigência contratual**, ou em prazo inferior definido pela Administração, apresentar plano de transição com vistas à devolução dos equipamentos remanescentes, à liberação de inventário técnico atualizado, à finalização dos chamados em aberto, à entrega de relatórios de desempenho e à **transferência dos registros operacionais do sistema de gerenciamento** utilizado ao longo do contrato, de forma organizada e acessível.

**12.3.** As medidas de transição visam assegurar à Administração:

- a rastreabilidade do parque computacional instalado;
- a continuidade da prestação dos serviços em eventual novo contrato;
- a integridade dos registros de manutenção, suporte técnico e movimentação dos equipamentos;
- a responsabilização da contratada por pendências remanescentes de sua gestão.

**12.4.** Caberá ao Termo de Referência e ao modelo de gestão contratual estabelecer os procedimentos e os prazos mínimos para a transição, bem como prever cláusula específica no edital e no contrato que condicione a quitação final à entrega satisfatória dos elementos previstos no plano de transição.

## **13. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE**

**13.1.** A presente contratação observará critérios e práticas de sustentabilidade, em consonância com o **art. 5º, inciso XII, da Lei nº 14.133/2021**, com vistas à promoção do desenvolvimento nacional sustentável, mitigação dos impactos ambientais e preservação da saúde humana e dos recursos naturais.

**13.2.** A contratada deverá adotar, no curso da execução contratual, as seguintes práticas sustentáveis, com base no modelo de outsourcing adotado:

I – **Logística reversa dos equipamentos substituídos ou inservíveis**, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), mediante recolhimento, transporte e destinação ambientalmente adequada de peças, partes e equipamentos fora de uso, com comprovação documental da destinação final;

II – **Reutilização e remanufatura de equipamentos**, sempre que possível, como forma de reduzir o descarte prematuro de componentes eletrônicos, observados os padrões de desempenho e segurança estabelecidos;

III – **Preferência por equipamentos com certificações de eficiência energética e ambiental**, tais como o selo Procel, Energy Star, EPEAT ou similares, que comprovem menor consumo de energia elétrica e menor impacto ambiental em sua cadeia de produção e descarte;

IV – **Redução do uso de materiais impressos e incentivo à digitalização de processos internos**, com disponibilização de manuais e guias em formato eletrônico sempre que possível;

V – **Minimização do uso de embalagens e utilização de materiais recicláveis ou biodegradáveis**, quando aplicável, no acondicionamento e transporte dos equipamentos fornecidos.

**13.3.** O cumprimento das práticas acima deverá constar expressamente no edital e no contrato, sendo exigida comprovação periódica mediante relatórios técnicos ou documentais, sob pena de aplicação das penalidades contratuais previstas.

**13.4.** Tais exigências não representam ônus desproporcional à contratada, visto que se tratam de práticas já incorporadas pelos principais fornecedores do setor e compatíveis com os compromissos ambientais assumidos pela Administração Pública estadual, reforçando a responsabilidade institucional da SEDCON com a sustentabilidade em suas contratações.

## 14. DA SUBCONTRATAÇÃO

**14.1.** A possibilidade de subcontratação está prevista no **art. 122 da Lei nº 14.133/2021**, a qual autoriza, sob certas condições, a execução parcial do objeto por terceiros, desde que essa previsão esteja expressa no instrumento convocatório e no contrato. A legislação veda expressamente a subcontratação integral do objeto, permitindo apenas a delegação de parcelas específicas da execução.

**14.2.** Considerando a **natureza do objeto** — prestação de serviços contínuos com fornecimento mensal de equipamentos de informática em regime de outsourcing, divididos em quatro lotes — e a **estrutura operacional exigida para assegurar o cumprimento de níveis mínimos de qualidade e disponibilidade (SLA)**, entende-se que **não será admitida subcontratação da parcela principal do objeto**, qual seja: o fornecimento, a substituição tempestiva e a manutenção dos equipamentos.

**14.3.** Todavia, admite-se, **mediante autorização expressa da Administração**, a possibilidade de subcontratação **parcial de serviços acessórios**, tais como:

- transporte logístico;
- descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos;
- fornecimento de insumos de impressão ou suprimentos compatíveis.

**14.4.** Em qualquer hipótese, a subcontratação:

- deverá ser previamente aprovada pela Administração;
- **não poderá ultrapassar o limite máximo de 25% do valor total do contrato;**
- **não poderá comprometer a responsabilidade integral da contratada pela entrega e gestão dos equipamentos e pela adequada execução dos serviços contratados.**

**14.5.** A contratada permanecerá **inteiramente responsável perante a Administração** pela fiel execução do contrato, inclusive quanto aos atos, omissões e inadimplementos praticados por eventuais subcontratadas. Os riscos e encargos decorrentes de subcontratação não eximem a contratada de sanções em caso de falhas.

**14.6.** As condições, limitações e obrigações relativas à subcontratação deverão constar expressamente no edital de licitação e no instrumento contratual, em cumprimento ao §2º do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, garantindo à Administração controle e rastreabilidade de toda a cadeia de execução.

## 15. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

**15.1.** Em conformidade com o disposto no **art. 15 da Lei nº 14.133/2021**, a participação de empresas em regime de consórcio no procedimento licitatório será **vedada**, conforme decisão da Administração fundamentada na avaliação de conveniência e oportunidade quanto à natureza e complexidade do objeto da contratação.

**15.2.** O objeto licitado consiste na prestação contínua de serviços de outsourcing de equipamentos de informática, com fornecimento, suporte técnico, substituição e manutenção corretiva e preventiva, distribuídos em lotes independentes e de escopo tecnicamente padronizável, cuja execução **não demanda a articulação de expertises complementares nem configura contrato de alta complexidade técnica** que justifique a associação de empresas em consórcio.

**15.3.** A vedação à participação em consórcio visa assegurar maior celeridade, eficiência e responsabilidade contratual direta da futura adjudicatária, evitando dificuldades de governança na fase de execução e fiscalização do contrato, bem como **riscos de dispersão de responsabilidades entre os consorciados**, o que comprometeria a gestão do modelo de serviço com base em níveis de desempenho (SLA).

**15.4.** A decisão encontra respaldo na prática administrativa consolidada no Estado do Rio de Janeiro, conforme adotado em procedimento semelhante conduzido pelo PRODERJ (SEI nº 150016/000512/2021), em que também se **vedou a participação de consórcios** com fundamento na compatibilidade do objeto com a execução por empresa individualmente responsável.

**15.5.** Assim, a vedação ora estabelecida está alinhada com os princípios da **razoabilidade, eficiência, segurança jurídica e economicidade**, assegurando a plena competitividade do certame e a adequada execução contratual com responsabilidade unitária.

## 16. DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA

**16.1.** A participação de cooperativas em licitações públicas constitui, como regra geral, uma possibilidade jurídica válida e compatível com o princípio da ampla competitividade, conforme previsão do **art. 9º, inciso I, alínea “a”, da Lei nº 14.133/2021**, que veda a adoção de medidas que comprometam, restrinjam ou frustrem injustificadamente o caráter competitivo do certame.

**16.2.** Contudo, conforme estabelece o **art. 16 da Lei nº 14.133/2021**, bem como o **Enunciado nº 33 da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE/RJ)**, a participação de cooperativas deverá observar requisitos específicos, especialmente nos casos em que o objeto da contratação envolva a execução de serviços que exijam vínculo de subordinação, habitualidade, pessoalidade e exclusividade de mão de obra, situações que descaracterizam a viabilidade jurídica da atuação por meio do regime cooperativado.

**16.3.** No presente caso, o objeto trata da **prestação de serviços continuados de outsourcing de equipamentos de informática**, com exigência de:

- substituição imediata de equipamentos com base em Acordo de Nível de Serviço (ANS),
- atendimento técnico presencial e remoto por equipe com perfil operacional específico,
- responsabilidade integral pela gestão do parque computacional,
- coordenação técnica unificada e supervisão direta por parte da contratada.

**16.4.** Tais características implicam **vínculo direto entre os profissionais envolvidos e a contratada**, com obrigações de supervisão, controle, padronização e responsabilidade direta, o que **afasta a possibilidade de atuação via cooperativa**, por incompatibilidade com a autonomia jurídica e operacional exigida nesse modelo associativo.

**16.5.** Além disso, a eventual utilização de cooperativas nesse contexto poderia implicar **risco jurídico relevante de descaracterização da relação cooperativada**, ensejando o reconhecimento de vínculos empregatícios diretos entre os profissionais e a Administração, o que afrontaria a legislação trabalhista e configuraria desvio da finalidade da licitação.

**16.6.** Assim, com base na **natureza do objeto, na jurisprudência consolidada dos tribunais de contas e no entendimento da PGE/RJ**, fica **vedada a participação de cooperativas** no presente certame, sem prejuízo da ampla participação de empresas especializadas, microempresas e empresas de pequeno porte que atendam aos requisitos do edital.

## **17. INCIDÊNCIA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

**17.1.** A obrigatoriedade de apresentação de **Programa de Integridade** por parte das empresas contratadas está prevista no §4º do **art. 25 da Lei nº 14.133/2021**, aplicável às contratações classificadas como de **grande vulto**, assim entendidas aquelas cujo valor estimado seja igual ou superior a **R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais)**.

**17.2.** Embora a presente contratação não se enquadre no conceito de licitação de grande vulto para fins da Lei nº 14.133/2021, aplica-se, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, a **Lei Estadual nº 7.753/2017**, que estabelece exigência autônoma de Programa de Integridade nas seguintes condições:

- valor contratual superior a **R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais)**, no caso de **compras e serviços** (inclusive na forma de pregão eletrônico);
- contratos com **prazo igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias**;
- aplicável à Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Estado.

**17.3.** Considerando que a presente contratação possui valor estimado superior ao limite legal supracitado, bem como duração mínima inicial de **12 (doze) meses**, **será exigida a implementação de Programa de Integridade por parte da empresa vencedora**, nos termos da Lei Estadual nº 7.753/2017, como condição para a celebração do contrato.

**17.4.** O Programa de Integridade deverá ser compatível com o porte e o risco do contrato e implementado no prazo máximo de **180 (cento e oitenta) dias** a contar da assinatura contratual, devendo conter, no mínimo, os elementos estruturais exigidos no Decreto Estadual nº 46.745/2019 e ser submetido à avaliação da Administração contratante.

**17.5.** Além do caráter obrigatório, a **existência de Programa de Integridade poderá ser considerada critério de desempate**, nos termos do **art. 60, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021**, conferindo vantagem competitiva às empresas que já o implementarem previamente.

**17.6.** Por fim, a presença ou ausência de Programa de Integridade será **considerada na dosimetria de sanções administrativas eventualmente aplicáveis** à contratada, nos termos do **art. 156 da Lei nº 14.133/2021**, podendo funcionar como atenuante em caso de descumprimento contratual, desde que comprovada a efetiva adoção de medidas de controle interno e integridade.

## **18. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE - DEMAIS CONSIDERAÇÕES**

### **18.1. Contratações Interdependentes**

**18.1.1.** A execução do objeto previsto neste Estudo Técnico Preliminar depende da adequada preparação do ambiente físico da nova sede da SEDCON, localizada na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, s/n, Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ. Assim, são necessárias adaptações de infraestrutura previamente ou concomitantemente à implantação dos equipamentos, como:

- Disponibilização de pontos de energia estabilizada e cabeamento de rede estruturado;
- Garantia de climatização adequada e controle ambiental das salas de TI;
- Montagem e realocação de mobiliário (racks, suportes e mesas de apoio) compatível com os novos equipamentos.

**18.1.2.** Tais providências vêm sendo objeto de contratações específicas e paralelas, conduzidas pela área administrativa da Secretaria, conforme registrado no processo de mudança de sede. A ausência dessas medidas poderá comprometer a execução tempestiva do contrato principal, motivo pelo qual sua execução será monitorada de forma integrada à implantação do parque tecnológico a ser locado.

### **18.2. Capacitação de Pessoal**

**18.2.1.** Considerando que a solução de outsourcing de TIC adotará ferramentas e sistemas informatizados de controle técnico, chamados e acompanhamento de SLA, **será exigido da contratada que realize treinamento técnico básico** com os servidores designados pela

Administração para atuarem na fiscalização e acompanhamento da execução contratual.

**18.2.2.** O treinamento deverá contemplar:

- Uso da plataforma de atendimento e controle de chamados (helpdesk);
- Interpretação de relatórios de desempenho e indicadores de nível de serviço;
- Procedimentos para solicitação de substituição e manutenção corretiva;
- Funcionalidade básica dos equipamentos fornecidos.

**18.2.3.** A SEDCON, no momento, **não possui programa interno específico de capacitação voltado para a gestão contratual de TIC**, razão pela qual a capacitação inicial oferecida pela contratada será condição essencial para garantir a eficiência da fiscalização e o alcance dos objetivos da contratação, em consonância com o **princípio da eficiência administrativa** previsto no art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

**18.3. Servidores que Participarão da Fiscalização do Contrato a ser Celebrado**

**18.3.1.** Nos termos do **art. 3º do Decreto Estadual nº 48.817/2023**, será designada, por meio de portaria específica, a **Comissão de Fiscalização do Contrato**, composta por servidores efetivos lotados na Subsecretaria de Planejamento e Administração da SEDCON (SUPAF), com apoio da área de Tecnologia da Informação.

**18.3.2.** A comissão deverá observar os deveres previstos no **art. 6º da Lei nº 14.133/2021** e no referido Decreto, sendo responsável por acompanhar a execução do contrato, atestar as entregas, registrar ocorrências, aplicar penalidades contratuais quando cabíveis e instruir os relatórios de conformidade exigidos no modelo de gestão.

**18.3.3.** A designação formal ocorrerá antes da assinatura contratual, assegurando que os fiscais designados sejam previamente capacitados e cientes de suas atribuições, promovendo maior segurança jurídica e conformidade no controle da execução.

## **19. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUANTO AO GRAU E PRAZOS DE SIGILO**

**19.1.** As informações constantes neste Estudo Técnico Preliminar, bem como as demais peças que compõem a fase interna do presente processo de contratação, possuem **natureza pública**, nos termos do **art. 3º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011**, sendo, portanto, acessíveis à sociedade, em observância ao princípio da publicidade e à transparência administrativa.

**19.2.** Não se identifica, até o momento, qualquer conteúdo que justifique a **classificação de sigilo** com fundamento nas hipóteses legais previstas nos **arts. 23 a 31 da Lei nº 12.527/2011**, tampouco elementos que revelem risco à segurança da sociedade, do Estado ou da Administração contratante.

**19.3.** Eventuais documentos que venham a ser produzidos ao longo da execução contratual e que contenham **informações protegidas por sigilo comercial, fiscal, estratégico ou por direitos autorais e de propriedade industrial**, eventualmente entregues por empresas participantes, deverão ser tratados nos termos do **art. 31 da Lei nº 12.527/2011**, mediante justificativa formal, limitação de acesso e indicação expressa da restrição.

**19.4.** A Administração manterá a totalidade dos atos do processo licitatório disponível para acesso público, especialmente por meio do **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, conforme disposto no **art. 174 da Lei nº 14.133/2021**, assegurando ampla transparência, controle social e legitimidade ao certame.

## **20. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**20.1.** Com fundamento no inciso VII do **art. 7º do Decreto Estadual nº 48.816/2023**, declara-se, com base nas análises técnicas realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, a **viabilidade técnica, operacional e jurídica da contratação pretendida**, referente à prestação de serviços de outsourcing de equipamentos de informática, incluindo fornecimento, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, substituição e gerenciamento dos ativos.

**20.2.** O estudo evidenciou que a solução proposta é aderente às necessidades institucionais da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON, considerando-se:

- a iminente mudança para nova sede e a conseqüente necessidade de adequação da infraestrutura tecnológica;
- a obsolescência do parque tecnológico atual;
- a inexistência de atas de registro de preços vigentes e adequadas no âmbito do PRODÉRJ;
- o alinhamento com práticas consolidadas de contratação de TIC no setor público estadual, conforme processo de referência.

**20.3.** Os **riscos identificados** ao longo do estudo, especialmente aqueles relacionados à implantação simultânea da solução com a mudança física de sede, à dependência de rede elétrica estruturada e à transição contratual ao término da vigência, foram considerados **administráveis**, com medidas de mitigação previstas no modelo de gestão contratual e plano de fiscalização.

**20.4.** A **estimativa de custos**, fundamentada em ampla pesquisa de mercado e em referência ao processo SEI nº 150016/000512/2021 (PRODÉRJ), demonstrou **compatibilidade com os preços praticados na Administração Pública**, revelando-se a solução **vantajosa e caracterizada pela economicidade**, sobretudo diante da dispensa de investimentos diretos em ativos e da adoção de modelo de remuneração por disponibilidade.

**20.5.** Os elementos essenciais para composição do futuro **Termo de Referência** encontram-se suficientemente instruídos, especialmente quanto à definição do objeto, requisitos técnicos, forma de execução, regime de contratação, critérios de julgamento, modelo de fiscalização, exigências de habilitação, sustentabilidade e demais aspectos legais pertinentes.

**20.6.** Diante do exposto, **declara-se plenamente viável a contratação**, nos termos propostos neste Estudo Técnico Preliminar, recomendando-se o prosseguimento do processo com a elaboração das peças complementares da fase preparatória e, posteriormente, com a deflagração do certame licitatório.

Equipe de planejamento

Nome do Integrante	Cargo	Matrícula
Cláudio Luiz Silva de Freitas	Assistente	2426862-3
Victor Marques da Silva Alves	Assistente	4279717-9



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR MARQUES DA SILVA ALVES, Assistente II**, em 03/02/2026, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Luis Silva de Freitas, Assistente II**, em 04/02/2026, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **122323696** e o código CRC **25A08F45**.