



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

## Documento de Formalização de Demanda - DFD

Protocolo nº: 5-240090492-2

Data: 12/06/2024

Interessado: Digitro Tecnologia S.A

Assunto: Inexigibilidade de Licitação

Opção Legislativa:

**Artigo 74, inciso I e § 1º, da Lei nº 14.133/2021.**

### I – JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Conforme tópico específico do Estudo Técnico Preliminar - ETP.

### II – OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico para a central telefônica do Crea-SC, com vistas a manter seu pleno funcionamento, com serviço de suporte ao cliente, manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de software e serviço de manutenção de hardware.

### III – DATA PREVISTA PARA A CONTRATAÇÃO

17/06/2024

### IV – VALOR DA CONTRATAÇÃO

44.078,28

### V – INFORMAÇÃO ACERCA DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

Conforme tópico específico do Estudo Técnico Preliminar - ETP.

### VI – INDICAÇÃO DE OUTRAS CONTRATAÇÕES INTERDEPENDENTES OU VINCULADAS

Conforme tópico específico do Estudo Técnico Preliminar - ETP.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020..  
12/06/2024 as 09:07:45 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



Rod. Admar Gonzaga, 2125 - Itacorubi, Florianópolis, SC 88034-001  
(48) 3331.2000 - falecom@crea-sc.org.br - [www.crea-sc.org.br](http://www.crea-sc.org.br)

A autenticidade do documento pode ser verificada no site <https://sicweb.crea-sc.org.br/autenticidade>, mediante preenchimento do Token: 8293af7d-1b10-491c-9084-4a3799ccd966

RQ-DA-026  
Revisão 1



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

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

| ÁREAS REQUISITANTES  |                            |
|--|----------------------------|
| Departamento de Administração, Departamento de Tecnologia da Informação e Departamento de Atendimento.   |                            |
| IDENTIFICAÇÃO DA SOLICITAÇÃO   |                            |
| <b>Nome do Projeto:</b> serviço de suporte técnico para a central telefônica da Sede do Crea-SC.   |                            |
| <b>Objeto:</b> O presente Estudo Técnico Preliminar – ETP visa a verificar a viabilidade da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico para a central telefônica do Crea-SC.   |                            |
| INTRODUÇÃO   |                            |
| Aplicar-se-á neste Estudo Técnico Preliminar - ETP o disposto no artigo 15 do Regulamento de Licitações e Contratos Administrações - RLCA do Crea-SC.  |                            |
| O Crea-SC, por meio do Processo Licitatório nº 136.390/2013, Pregão Eletrônico nº 002/2013, adquiriu a Central Telefônica Híbrida Digital de marca / modelo Dígitro / NGC Evolution NS 649109, com Solução de Contact Center.  |                            |
| O referido processo resultou no contrato de nº 136.390/2013, que contemplava a prestação, pela empresa contratada, dos serviços de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva. Esse contrato expirou em 13/05/2015.  |                            |
| Em 2018, foi formalizado um novo contrato de serviços de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva por meio do Processo de Inexigibilidade de Licitação nº 33.817/2018, que terminou em 01/06/2024 e não pode mais ser prorrogado por ter cumprido o prazo máximo de vigência contratual previsto no art. 57, inciso II e § 4º, da Lei nº 8.666/1993.   |                            |
| O presente Estudo Preliminar visa a embasar e a verificar a viabilidade da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico para a central telefônica do Crea-SC, com vistas a manter seu pleno funcionamento, com serviço de suporte ao cliente, manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de <i>software</i> e serviço de manutenção de <i>hardware</i> , à luz da Nova Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021).       |                            |
| Esta contratação vigorará até que seja concluído o processo de contratação de solução que englobará serviços de Links E1 ou SIP, de Link de Internet 1GB para a Sede do Crea-SC, de solução de telefonia IP em nuvem e aquisição de telefones IP e <i>softphone</i> e de sistema de atendimento multicanais ( <i>omnichannels</i> ) para as unidades do Crea-SC, que substituirá a citada central telefônica instalada na Sede e atualmente está em fase de tramitação interna por meio do protocolo nº 5-240079151-3. |                            |
| 1. Especificações, Estimativas e Quantidades de bens/serviços a serem contratados  |                            |
| 1.1. Propõe-se a contratação de Serviço de Suporte ao Cliente - SSC, de manutenções preventivas, de manutenções corretivas, de suporte técnico, de serviço de atualização de <i>software</i> e de serviço de manutenção de <i>hardware</i> / sobressalente, conforme <b>Proposta GVC 577-2/2024</b> encaminhada pela empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. e cujo preço está demonstrado no quadro a seguir:   |                            |
| Descrição dos sites  | Horário de Atendimento 8x5 |
| 1. site único (valor mensal)   | R\$ 3.673,19               |
| <b>Valor Anual</b>   | <b>R\$ 44.078,28</b>       |

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

**Horário de atendimento contratual:**

- 8x5 = das 08h às 12h e 13h30min às 17h30min - de segunda à sexta-feira - dias úteis (horário de Brasília)

**Especificações da central telefônica NGC Evolution - NS 649109**

**SITE ÚNICO**

Hardware

- 1 Microcomputador - Servidor Dígitro - T2
- 1 Microcomputador - Servidor Dígitro - T6
- 140 Ramais Analógicos
- 8 Troncos Analógicos (Sinalização Padrão Telebrás - Tipo 5)
- 30 Troncos Digitais

Software

- 1 Agente SNMP
- 1 Aplicação PABX
- 8 Canais da máquina de mensagem (divulgação de mensagens)
- 19 Canais de Voz sobre IP - SIP Basic
- 4 Canais simultâneos adicionais para acesso ao atendimento digital
- 8 Canal(is) de gravação simultâneos no Record
- 1 Desenvolvimento
- 8 Dispositivos Interact Power Dialer com recurso CPD
- 13 FaleWEB
- 1 Gateway de voz Basic
- 1 Gerenciador do Record
- 1 Habilitação de Função Proxy de RTP (Audio)
- 1 Habilitação de Função SIP Proxy (Proxy de sinalização com função de Registro e Roteamento)
- 1 Habilitação de VoIP Manager
- 1 Identificador de Chamadas
- 8 Interact - Mídia Chat
- 8 Interact - Mídia E-Mail
- 8 Interact - Mídia Voz
- 30 Licença de Chat Client
- 3 Licença de Interact Manager
- 8 Licença de PA Interact
- 1 Licença de Software PABX - Configuração
- 1 Licença do sfw Fixação de Operadora (máx. 10 destinos)
- 1 Licença para PABX - Operação
- 1 Licença para PABX - Operação Adicional
- 43 Licenças de uso para Ramais IP
- 1 Modelo de relatório específico.
- 1 Operação Remota
- 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)
- 1 Sistema Operacional
- 1 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB

Módulo(s) específico(s) EasyCall

- 4 Habilitações EasyCall Voice Persona

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

1.2. A **Proposta GVC 577-2/2024** encaminhada pela empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. prevê a implantação das melhores práticas de mercado – ITIL, durante o ciclo de vida do produto, ela disponibiliza o Serviço de Suporte ao Cliente (SSC) como ponto de acesso ao cliente para registro de incidentes e/ou solicitações de serviços (implantações, suporte, esclarecimento de dúvidas, apoio operacional, entre outros).

1.3. O serviço ofertado é distribuído em três níveis de atendimentos:

1.3.1. O objetivo do atendimento de primeiro nível (SN1) é prestar suporte e atendimento à resolução dos incidentes no menor tempo possível, esclarecimento de dúvidas, apoio operacional ao cliente e configurações básicas nos equipamentos.

1.3.2. A equipe de atendimento de segundo nível (SN2) trata da resolução de incidentes críticos, escalados pelas equipes de 1º nível, e investigação de causa raiz dos incidentes desconhecidos para aplicação de solução definitiva. Faz parte do escopo de serviços desta equipe os seguintes itens:

- Investigação de causa raiz de incidentes desconhecidos;
- Realização de mudanças corretivas no ambiente;
  
- Execução de atividades preventivas, conforme plano de administração;
- Apoio nas tratativas de problemas escalados pelo SN1.

1.3.3. Em caso de necessidade, a equipe de terceiro nível (SN3), prestará apoio às equipes de primeiro e segundo nível de suporte, servindo como ponto de acesso aos fabricantes das soluções suportadas. Esta equipe possui as seguintes atribuições:

- Apoio na resolução de incidentes e problemas escalados pelas equipes de primeiro e segundo nível;
- Apoio na investigação de causa raiz escalados pela equipe de segundo nível;
- Análise do ambiente para indicação de oportunidades de melhoria no ambiente.

**2. Prazo de Vigência da Contratação**

2.1. O contrato decorrente da presente contratação terá vigência pelo período de 1 (um) ano, contado a partir da data nele prevista, podendo ser prorrogada com base nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

2.2. Esse contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo Crea-SC, mediante aviso prévio à contratada de no mínimo 30 (trinta) dias, na hipótese de ser efetivada a contratação que tramita via protocolo nº 5-240079151-3.

**3. Outra Possível Solução**

**3.1. Há outra alternativa de compra/serviços?**

( X ) Não, conforme justificativas.

( ) Sim

**3.2. Se SIM, DESCREVER o CENÁRIO 02:**

**3.3. Se SIM, JUSTIFICAR porque optou pelo CENÁRIO 01:**

**4. Justificativas e descrição da necessidade da contratação/aquisição de bens ou serviços**

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

4.1. O Crea-SC, por meio do Processo Licitatório nº 136.390/2013, Pregão Eletrônico nº 002/2013, adquiriu a Central Telefônica Híbrida Digital de marca / modelo Dígitro / NGC Evolution NS 649109, com Solução de Contact Center.

4.2. Entre maio de 2015 e maio de 2018, quando expirou o contrato de nº 136.390/2013, que contemplava a prestação, pela empresa contratada, dos serviços de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva da referida central telefônica, o Crea-SC contratava esses serviços de forma reativa, ou seja, apenas os fazia quando ocorria algum problema ou quando havia a necessidade de troca ou de substituição de peças e de ramais.

4.3. Essa prática se mostrou inadequada e inviável, e esses processos de contratações “avulsas” eram ineficientes, pois o Crea-SC ficava alheio à capacidade de a empresa atendê-lo, tendo em vista que não existiam obrigações de cumprimento de níveis de serviço que disciplinavam ou regulamentavam a qualidade do atendimento ou o prazo para a realização dos serviços necessários.

4.4. Além disso, serviços essenciais, como as atualizações de *softwares*, que garantem robustez e segurança ao sistema, não eram regularmente realizadas, o que comprometia, assim, a confiabilidade, a segurança e a disponibilidade da central telefônica, que é imprescindível ao exercício das atividades do Crea-SC.

4.5. Em 2018, foi formalizado um novo contrato de serviços de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva por meio do Processo de Inexigibilidade de Licitação nº 33.817/2018, que terminou em 01/06/2024 e não pode mais ser prorrogado por ter cumprido o prazo máximo de vigência contratual previsto no art. 57, inciso II e § 4º, da Lei nº 8.666/1993.

4.6. Atualmente, está em fase interna de contratação (elaboração do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência), por meio de trabalho conjunto entre o Departamento de Administração, o Departamento de Tecnologia da Informação e o Departamento de Atendimento, uma solução única, que tramita via protocolo nº 5-240079151-3, que englobará serviços de Links E1 ou SIP, de Link de Internet 1GB para a Sede do Crea-SC, de solução de telefonia IP em nuvem e aquisição de telefones IP e *softphone* e de sistema de atendimento multicanais (*omnichannels*) para as unidades do Crea-SC e prescindirá da utilização da central telefônica descrita no item 4.1.

4.8. Desse modo, para que o Crea-SC não sofra com a experiência relatada nos itens 4.2, 4.3 e 4.4 decorrente do fim de vigência do contrato do Processo de Inexigibilidade de Licitação nº 33.817/2018 e até que entre efetivamente em operação a nova contratação descrita no item 4.6, demonstra-se necessário contratar o objeto descrito neste ETP.

4.9. Por fim, a presente contratação se enquadra como prestação de serviços contínuos, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, por ela servir à manutenção de atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, que no caso é manter o adequado funcionamento da central telefônica da Sede do Crea-SC.

**5. Objetivos Estratégicos relacionados com a Contratação/Aquisição**

- Desburocratizar os processos organizacionais, garantindo produtos e serviços inovadores;
- Assegurar a governança pública organizacional;
- Desenvolver o capital humano com competências voltadas à inovação e ao alcance de resultados;
- Promover o bem-estar das pessoas no ambiente de trabalho através de uma cultura de valorização humana;
- Fomentar a gestão do conhecimento e a integração entre os conselheiros, inspetores regionais e

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

colaboradores.

**6. Produtos relacionados com a Contratação/Aquisição**

6.1. Contrato nº 68.610/2019, celebrado entre o Crea-SC e a empresa ALGAR TELECOM S/A, para a prestação por esta de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, via link E1 e ramais DDR, e de Serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG para a Sede, por englobar as linhas telefônicas que são ligadas à central telefônica descrita no item 4.1. A referida central telefônica faz a distribuição dessas linhas entre os ramais da Sede do conselho e as gerências.

**7. Descrição dos Requisitos da Contratação**

7.1. A Lei nº 14.133/2021, em seu artigo 74, inciso I, permite que a contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos formalize-se através da inexigibilidade de licitação, conforme transcrição abaixo:

*“Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:*

*I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;  
(...)”*

7.2. O artigo 74, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, determina a forma como deverá ser demonstrada a exclusividade, conforme o seguinte excerto:

*“(…) § 1º Para fins do disposto no inciso I do **caput** deste artigo, a Administração deverá demonstrar a inviabilidade de competição mediante atestado de exclusividade, contrato de exclusividade, declaração do fabricante ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, vedada a preferência por marca específica.  
(...)”*

7.3. Foi apresentada pela empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A., empresa que enviou proposta comercial para a prestação do serviço de suporte técnico e que é a fabricante da central telefônica a ser mantida, o documento ATESTADO AO ASSOCIADO de Nº 0189/C/24, de 29/04/2024, emitido pela ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, com a seguinte informação:

*“(…) Atestamos, para os devidos fins, que a empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S/A, estabelecida na Rua Profª Sofia Quint de Souza nº 167, em Florianópolis - SC, CNPJ 83.472.803/0001-76, é filiada à Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica - ABINEE, sob nº 1458, desde 23.01.1991 e, conforme consta em nossos registros e em declaração firmada pela empresa, a Dígito Tecnologia S/A fornece, com exclusividade no País, módulos de hardware e software de marca e fabricação DÍGITRO para o produto DÍGITRO abaixo indicado e **efetua, com exclusividade no País, serviços de reparo, assistência técnica, manutenção e ampliação** até a capacidade máxima prevista em projeto do seguinte produto de sua marca e linha de fabricação, instalado em clientes: **(grifo nosso)***

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administração, Matrícula: 460.



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

- Central privada de comutação telefônica, modelos BXS Evolution, BXS Comp@CT, NGC Corporate, **NGC Evolution**, NGC Office, NGC VoIP Manager, NGC Interconnect, NGC Office Lite, marca DÍGITRO. (grifo nosso)

O prazo de validade do presente atestado é de 120 (cento e vinte) dias a contar da data de sua emissão, não representa exclusividade de fabricação de central privada de comutação telefônica e não se aplica para a aquisição de novas centrais privadas de comutação telefônica.  
(...)”

7.4. Pela informação constante do documento apresentado, infere-se que a empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. efetua com exclusividade os serviços de reparo, de assistência técnica, de manutenção e de ampliação da central telefônica referendada no item 4.1 e que é por ela produzida, o que demonstra o cumprimento dos requisitos descritos nos itens 7.1 e 7.2 e, portanto, demonstra a inviabilidade de competição e enseja esta contratação por **inexigibilidade de licitação**.

**8. Levantamento de Mercado e Justificativa da Escolha do Tipo de Solução**

8.1. Diante do exposto no item 7.4, não há que se efetuar cotações de preços junto a outras empresas para a prestação do serviço descrito neste ETP.

8.2. Contudo, nos termos do item 1 do artigo 62 do Regulamento de Licitações e Contratos Administrações - RLCA do Crea-SC, com a finalidade de verificar a compatibilidade do preço apresentado pela empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A em sua proposta comercial com o praticado por ela junto ao mercado, foram verificados os preços mantidos pela empresa junto aos órgãos **Departamento Municipal de Água e Esgoto (município de Uberlândia – MG)** e **Secretaria Municipal de Saúde e Meio Ambiente de Belém – PA** para a prestação do mesmo tipo de serviço ora contratado, cujo comparativo de preços está exposto no quadro abaixo:

| PROCESSO  | ÓRGÃO  | PROPONENTE              | PREÇO MENSAL        |
|---|--|-------------------------|---------------------|
| Contrato Administrativo nº 128/2023                   | Departamento Municipal de Água e Esgoto (município de Uberlândia – MG) | Dígitro Tecnologia S.A. | R\$ 4.948,57        |
| Contrato nº 198/2018 (quinto termo aditivo)           | Secretaria Municipal de Saúde e Meio Ambiente de Belém – PA            | Dígitro Tecnologia S.A. | R\$ 3.968,64        |
| <b>Proposta GVC 577-2/2024</b> encaminhada ao Crea-SC | Crea-SC  | Dígitro Tecnologia S.A. | <b>R\$ 3.673,19</b> |

8.3. Destaca-se que a **Proposta GVC 577-2/2024**, encaminhada pela empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. ao Crea-SC, apresenta um valor que corresponde à aplicação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo relativo a abril/24 (3,69%) sobre o preço mensal do contrato decorrente que Processo de Inexigibilidade de Licitação nº 33.817/2018, conforme item 4.5, que era de R\$ 3.542,47 mensais.

8.4. Assim, conclui-se que a **Proposta GVC 577-2/2024**, encaminhada pela empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. ao Crea-SC está com preço abaixo do praticados pelos outros órgãos pesquisados, o que demonstra que a referida proposta é condizente com o praticado no mercado.

**9. Descrição da Solução Como um Todo**

9.1. Conforme tópico 1 deste ETP.

**10. Resultados Pretendidos**

10.1. Conforme tópico 1 deste ETP.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administração, Matrícula: 460.



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

**11. Justificativas para o Parcelamento ou Não da Solução**

11.1. Não se aplica.

**12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

12.1. Esta contratação vigorará até que seja concluído o processo de contratação de solução Serviços de telefonia fixo comutada (STFC), na modalidade *Software as a Service-SaaS* (Software como serviço) de tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, incluindo os serviços PABX Virtual, com estrutura em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), com fornecimento de *Contact Center Ominichannel*, Discagem Direta Gratuita (DDG) na modalidade 0800 ilimitado, Discagem Direta Internacional (DDI) por minutagem, além do fornecimento de equipamentos do Telefone IP e *Softphone* licenciados para viabilização da utilização dos ramais, bem como a prestação de serviços de configuração e implantação das soluções, manutenção preventiva e corretiva, suporte, sistema de gerenciamento e monitoramento além de treinamento/capacitação para todos os usuários e que já está em fase interna de tramitação por meio do protocolo nº 5-240079151.

12.2. Outros serviços atualmente contratados pelo Crea-SC também deixarão de ser prestados com a entrada em operação da contratação citada no item 12.1, são eles:

- a) o previsto no contrato nº 68.610/2019, celebrado entre o Crea-SC e a empresa ALGAR TELECOM S/A, para a prestação por esta de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, via link E1 e ramais DDR, e de Serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG para a Sede do Crea-SC;
- b) o previsto no contrato nº 41.125/2018, celebrado entre o Crea-SC e a empresa OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, para a prestação por esta de Serviço Telefônico fixo comutado - STFC e de serviço de Internet Banda Larga - ADSL para as Inspetorias e Escritórios do Crea-SC; e
- c) o previsto no contrato nº 58.856/2019, celebrado entre o Crea-SC e a empresa VOGEL SOLUÇÕES EM TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA S/A. para a prestação por esta de serviço dedicado e exclusivo de acesso IP para internet para a Sede do Crea-SC.

**13. Providências para Adequação do Ambiente do Órgão**

13.1. Não se aplica.

**14. Possíveis Impactos Ambientais – Critérios e Práticas de Sustentabilidade**

14.1. A contratação observará as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em especial o disposto na Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências, *in verbis*:

*“Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:*  
*I – use produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;*  
*II – adote medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;*  
*III – Observe a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;*  
*IV – forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;*  
*V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;*

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.





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

*VI - realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;*  
*VII – respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e*  
*VIII – preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.*

*Parágrafo único. O disposto neste artigo não impede que os órgãos ou entidades contratantes estabeleçam, nos editais e contratos, a exigência de observância de outras práticas de sustentabilidade ambiental, desde que justificadamente.”*

14.2. Assim, a contratada deverá seguir, no que couber, as diretrizes de sustentabilidade da Instrução Normativa nº 1, de 2010. A contratada também pode adotar outros critérios que garantam a sustentabilidade.

**15. Estimativa do Valor da Contratação**

15.1. Conforme tópico 1 deste ETP.

**16. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade e Razoabilidade da Contratação**

16.1. Com base nas informações levantadas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação é razoável e possui viabilidade de sucesso, nos termos do inciso XIII, do artigo 7º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 40, de 22 de maio de 2020.

Florianópolis/SC, 4 de junho de 2024.

*(assinado eletronicamente)*  
JOSÉ EDUARDO LONGO  
MARCOLINO

*(assinado eletronicamente)*  
LUCAS DOS SANTOS

*(assinado eletronicamente)*  
MURILO REBELLO HOFFMANN

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:40 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de serviços de suporte técnico para a central telefônica instalada na Sede do Crea-SC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO   | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE | VALOR MENSAL | VALOR GLOBAL  |
|------|---|--------|-------------------|------------|--------------|---------------|
| 1    | Serviço de Suporte ao Cliente - SSC, de manutenções preventivas, de manutenções corretivas, de suporte técnico, de serviço de atualização de software e de serviço de manutenção de hardware / sobressalente, conforme Proposta GVC 577-2/2024. | 18627  | Mês               | 12         | R\$ 3.673,19 | R\$ 44.078,28 |

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano, contados da data estipulada em contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.2.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista o exposto no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2. 1.3. O contrato decorrente da presente contratação poderá ser rescindido unilateralmente pelo Crea-SC, mediante aviso prévio à contratada de no mínimo 30 (trinta) dias, na hipótese de ser efetivada a contratação que tramita via protocolo nº 5-240079151-3.

3. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

**DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC**  
**REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**Sustentabilidade**

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- 4.1.1. Equipamentos que eventualmente utilizem pilhas ou baterias portáteis relacionadas nos capítulos 85.06 e 85.07 da Nomenclatura Comum do Mercosul-NCM (Resolução CONAMA nº 401/2008, art. 1º) devem respeitar os limites máximos de chumbo, cádmio e mercúrio admitidos para cada tipo de produto, conforme laudo físico-químico de composição elaborado por laboratório acreditado pelo INMETRO ou demais laboratórios admitidos pela Instrução Normativa IBAMA nº 08, de 03/09/2012.
- 4.1.2. A Contratada deverá providenciar o adequado recolhimento das baterias descartadas, para fins de repasse ao respectivo fabricante ou importador, responsável pela destinação ambientalmente adequada, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 08, de 03/09/2012, conforme artigo 33, inciso II, da Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, artigos 4º e 6º da Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008, e legislação correlata.

**Indicação de marcas ou modelos**

4.2. Conforme esmiuçado no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência, a presente contratação visa à manutenção da Central Telefônica Híbrida Digital de marca / modelo Dígitro / NGC Evolution NS 649109, com Solução de Contact Center.

**Subcontratação**

4.3. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

**Garantia da contratação**

4.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

**Vistoria**

5. 4.5. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

**MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**Condições de execução**

- 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 5.1.1. Início da execução do objeto será indicada no contrato decorrente deste Termo de Referência.
- 5.2. Serviços contemplados pelo Contrato de Serviços e Suporte Técnico:
- 5.2.1. Serviço de Suporte ao Cliente – SSC:
- 5.2.1.1. O acesso à Contratada para atendimento das solicitações de serviços será realizado através do telefone 0300-7898111 e/ou 48 3281-7070, para chamados e registro de incidentes. Este acesso estará disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, onde será feito o registro do incidente.

**Manutenções preventivas:**

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

5.2.1.2. A manutenção preventiva consiste na realização de testes periódicos, segundo roteiro definido pelo fabricante, e tem por finalidade a conservação do sistema (software e hardware), buscando garantir o funcionamento dos equipamentos dentro das condições operacionais.

5.2.1.3. Serão realizadas até 02 (duas) manutenções preventivas ao ano, sendo estas realizadas através de intervenção remota ou local, quando necessário.

5.2.2. Manutenções corretivas:

5.2.2.1. A manutenção corretiva tem por finalidade corrigir os defeitos decorrentes do uso normal dos equipamentos, quebras eventuais, falhas de circuitos, placas e interfaces imprescindíveis ao perfeito funcionamento do sistema, objeto do presente contrato e serão realizadas sem custos, dentro do horário contratual.

5.2.2.2. Ocorrerão através de intervenção remota ou local, para ajustes, testes e substituição de hardware, quando necessário, a fim recuperar a operacionalidade do sistema, bem como garantir seu funcionamento dentro dos padrões de normalidade especificado por seu fabricante.

5.2.3. Suporte Técnico:

5.2.3.1. O suporte técnico consiste em prestar orientações e esclarecimentos dentro do escopo da solução adquirida pelo cliente, de forma a garantir as condições operacionais do sistema.

5.2.3.2. O suporte técnico deve atuar para sanar dúvidas relacionadas com o uso dos softwares e componentes da solução.

5.2.4. Serviço de Atualização de Software:

5.2.4.1. O contrato de serviços e suporte técnico contempla atualizações técnicas recomendadas pelo laboratório da contratada, de modo a manter o sistema dentro das melhores condições de utilização. Estas atualizações não contemplam novas features devendo ser motivo de negociação comercial.

5.2.5. Serviço de Manutenção de Hardware / Sobressalente:

5.2.5.1. O serviço de manutenção de hardware contempla o conserto ou reposição de componentes, partes ou equipamento integral, que comprovadamente apresentarem defeito, por outro original, dentro das especificações técnicas do fabricante.

5.2.5.2. Disponibilizamos uma estrutura de sobressalente/item de reposição em nossa rede de credenciados técnicos distribuído em território nacional e em alguns países da América do Sul. Esta estrutura é dimensionada de acordo com o MTBF/MTTR dos dispositivos existentes em cada região. Havendo necessidade, contamos com apoio do centro de distribuição de sobressalente em São Paulo/SP e um estoque de armazenamento junto à matriz em Florianópolis/SC.

5.2.5.3. A prestação dos serviços e reposição de peças necessárias à substituição total ou parcial do sistema (peça/módulo), substituição de nobreaks/baterias ou acessórios, decorrente de uso inadequado, desgaste natural gerado pela utilização normal, anormalidades climáticas e atmosféricas, sobrecarga, manejo inadequado do sistema, roubo de peças, incêndio, inundação, sabotagem e todo e qualquer defeito decorrente de força maior ou caso fortuito, será cobrada da CONTRATANTE.

5.2.6.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

5.2.6.1. O serviço de manutenção de hardware está limitado a equipamentos com até cinco anos de fabricação. Após este período, itens descontinuados ou obsoletos estarão sujeitos à disponibilidade em estoque. Caso não haja disponibilidade, será realizada avaliação técnica para apresentação de proposta comercial para atualização do equipamento e será cobrado à parte.

**Local e horário da prestação dos serviços**

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: **Rodovia Admar Gonzaga, 2125, Itacorubi, Florianópolis – SC, CEP: 88034-001.**

5.4. Os serviços serão prestados no seguinte horário: **8x5 = das 08h às 12h e 13h30min às 17h30min - de segunda à sexta-feira - dias úteis (horário de Brasília).**

**MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

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

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

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**Fiscalização**

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

**Fiscalização Técnica**

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

6.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

#### Fiscalização Administrativa

6.13. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.14. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

#### Gestor do Contrato

6.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.16. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

6.21. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

#### CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto será realizada mediante a avaliação do cumprimento dos itens descritos no Acordo do Nível Mínimo de Serviço (ANMS).

7.1.1. Os incidentes relacionados a manutenção corretiva e suporte técnico serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e a expectativa de prazo máximo de atendimento, conforme quadro abaixo:

As prioridades de atendimento serão classificadas da seguinte maneira:

| Prioridade   | Descrição  | Prazo* para início de atendimento  |
|--------------|--|------------------------------------|
| Prioridade 1 | Software ou Hardware sem condições de funcionamento, onde o problema provoque a indisponibilidade total do sistema ou solução.<br><b>Categoria:</b> Inoperante/Emergencial   | 2 horas após abertura do chamado.  |
| Prioridade 2 | Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução que ocasione a indisponibilidade das informações para os operadores do sistema e que afetem acima de 50% do sistema ou solução.<br><b>Categoria:</b> Parcialmente inoperante/Urgente | 4 horas após abertura do chamado.  |
| Prioridade 3 | Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução, sendo uma condição pontual e que não comprometa a operação do sistema ou solução.<br><b>Categoria:</b> Contornável/Normal   | 8 horas após abertura do chamado.  |
| Prioridade 4 | Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução.<br><b>Categoria:</b> Consulta  | 24 horas após abertura do chamado. |

\*O prazo será contabilizado dentro do horário contratual.

Os indicadores para acompanhamento dos Níveis de Serviços estão definidos abaixo:

| Item                                 | Descrição   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Finalidade</b>                    | Indicador de desempenho no atendimento às demandas dentro do prazo previsto   |
| <b>Meta a cumprir</b>                | Indicador = 1   |
| <b>Instrumento de medição</b>        | Incidentes/RACs efetivamente atendidas e finalizadas  |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>          | Indicador realizado = Tempo estimado para o atendimento do RAC (minutos) / Tempo efetivo de execução do RAC (minutos)<br>Resultado final = $\sum$ indicadores realizados / qtd. RAC |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | De 0,90 até 1,00 – 100% do valor da OS<br>De 0,70 a 0,89 – 98% do valor da OS<br>De 0,50 a 0,69 – 96% do valor da OS<br>Abaixo de 0,50 – 95% do valor da OS                         |

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

7.1.2. Critérios de Mensuração dos Serviços e Penalidades:

7.1.2.1. Para o caso de não cumprimento dos prazos de atendimento acordados, o Crea-SC poderá aplicar as seguintes penalidades:

- O desconto mensal será devido quando a contratada descumprir o acordo do nível mínimo de serviço previsto no indicador específico, e estará limitado ao desconto máximo de 5% (cinco por cento) sobre o valor de suporte prestado no mês.
- As multas serão aplicadas no valor mensal de suporte a ser pago por cada plataforma e somente serão aplicadas no mês corrente.
- Não implicará em multa à Contratada o não atendimento decorrente de impedimento de execução por motivo de ambiente fechado ou não autorização do serviço por parte do responsável local, bem como problemas sob responsabilidade de terceiros.

**Do recebimento**

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.3. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

7.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

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

7.7.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

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

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

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

7.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.9.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

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

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

#### Liquidação

7.13. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

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

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

7.15.1. o prazo de validade;

7.15.2. a data da emissão;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

- 7.15.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.15.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.15.5. o valor a pagar; e
- 7.15.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.16. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 7.17. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.18. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 7.19. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 7.20. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.21. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 7.22. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **Prazo de pagamento**

- 7.23. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 7.24. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

- 7.25. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 7.26. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.27. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

7.27.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

#### **Cessão de crédito**

7.29. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.29.1. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.30. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

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

7.32. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos)

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

### **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

#### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.1. O serviço objeto desta contratação é prestado por fornecedor exclusivo, o que demonstra a inviabilidade de competição e enseja esta contratação por inexigibilidade de licitação, nos termos do artigo 74, inciso I e § 1º, da Lei nº 14.133/2021, conforme esmiuçado no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### **Regime de execução**

8.2. O regime de execução do contrato será o da empreitada por preço global.

#### **Exigências de habilitação**

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

#### Habilitação jurídica

- 8.4. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.5. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 8.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.7. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 8.8. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.9. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 8.10. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 8.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 8.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.13. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.14. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.15. 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](#);
- 8.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

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

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

### ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor global da contratação é de **R\$ 44.078,28 (quarenta e quatro mil e setenta e oito reais e vinte e oito centavos)**, conforme item 1.1 deste Termo de Referência.

### 9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta do seguinte Elemento de Despesa Orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.09.029 - Manutenção e Conservação Bens Móveis.

<sup>10.</sup>10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Florianópolis/SC, 5 de junho de 2024.

*(assinado eletronicamente)*  
JOSÉ EDUARDO LONGO  
MARCOLINO

*(assinado eletronicamente)*  
LUCAS DOS SANTOS

*(assinado eletronicamente)*  
MURILO REBELLO HOFFMANN

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
12/06/2024 as 09:19:33 por Murilo Rebello Hoffmann Gerente Administracao, Matricula: 460.



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

**PROCURADORIA JURÍDICA DO CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMA DE  
SANTA CATARINA – CREA-SC**

**PARECER PROJUR Nº 193/2024**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 5-240090492-2**

**PROTOCOLO nº 5-240090492-2**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E CREDENCIADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE AO CLIENTE - SSC. INVIABILIDADE DE COMPETIÇÃO. REPRESENTANTE COMERCIAL EXCLUSIVO. APLICAÇÃO DO ART. 72 C/C O ART. 74, INC. I, AMBOS DA LEI N.º 14.133/2021. PARECER FAVORÁVEL.**

**1- RELATÓRIO**

O presente processo administrativo foi encaminhado a esta Procuradoria Jurídica para análise acerca da proposta de contratação direta, por inexigibilidade de licitação, da pessoa jurídica DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. (CNPJ n. 83.472.803/0001-76) para prestação de serviço de suporte ao Cliente - SSC, incluindo manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de software e de serviço de manutenção de hardware/sobressalente.

Os autos foram instruídos com os seguintes documentos, anexados eletronicamente:

1. Documento de Formalização da Demanda - (código verificador 3503315)
2. Termo de Referência e Estudo Técnico Preliminar - (códigos verificadores 3503446 e 3503445);
3. Proposta de preço - (código verificador 3503350);
4. Carta de exclusividade - (código verificador 3503347);
5. Justificativa do preço - (códigos verificadores 3503344 e 3503345);
6. Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) - (código verificador 3503417);
7. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – (código verificador 3503423);
8. Certidão de Débitos Estaduais – (código verificador 3503424);
9. Certidão de Débitos Municipais - (código verificador 3503425);
10. Inscrição no cadastro de contribuintes municipal - (código verificador 3503917);

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
19/06/2024 as 15:10:21 por Jean Maicon Gabiatti Procurador Jurídico, Matrícula: 325.



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

11. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF - (código verificador 3503423);
12. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT - (código verificador 3503423);
13. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, mantido pelo Tribunal de Contas da União – TCU - (código verificador 3503919);
14. Atos constitutivos da pessoa jurídica - (código verificador 3503386, 3503389 e 3503391);
15. Declaração demonstrando o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal. - (código verificador 3503442);
16. Pré empenho (código verificador 3127159);

É o que cumpre relatar. Passo à fundamentação do parecer.

## **2- ANÁLISE JURÍDICA**

Inicialmente é oportuno ressaltar que a análise em comento cingir-se-á estritamente aos aspectos jurídico-legais do pedido, vez que as questões técnicas, contábeis e financeiras fogem à competência desta Assessoria Jurídica.

## **3- DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DE CONTRATAÇÃO DIRETA**

Em regra, as obras, serviços, compras e alienações, da Administração Pública submetem-se à obrigatoriedade de realização do procedimento licitatório, nos termos do inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal. A exceção consiste na contratação direta por dispensa de licitação, prevista no art. 75, e por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 74, ambos da Lei n.º 14.133/21.

No caso, dispõe o inciso I do artigo 74 da Lei n.º 14.133/2021 que é inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, senão vejamos:

*Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:*

*I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;*

Ainda a propósito, é firme o ensinamento doutrinário de que "*a contratação direta, em caso de inexigibilidade de licitação, resulta da inviabilidade de competição*", notadamente em razão de ser inviável a competição por meio de certame licitatório, uma vez que "*se trata de produtor ou fornecedor exclusivo*" do bem a ser adquirido (MARINELA, Fernanda. Manual de Direito Administrativo. 17. ed. Salvador: Juspodivm, 2023, p. 433).



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

#### 4- DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DIRETA POR INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

A realização do processo de contratação direta por inexigibilidade de licitação, fundamentado na Lei n.º 14.133/2021, precisa guardar observância ao artigo 72, que assim dispõe:

*Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:*

*I - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;*

*II - estimativa de despesa, que deverá ser calculada na forma estabelecida no art. 23 desta Lei;*

*III - parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos;*

*IV - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido;*

*V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;*

*VI - razão da escolha do contratado;*

*VII - justificativa de preço;*

*VIII - autorização da autoridade competente.*

*Parágrafo único. O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.*

Necessário verificar a presença dos elementos enumerados no supracitado art. 72, Lei n.º 14.133/2021, que no presente caso foi atendida.

Com efeito, no caso, a gerência do Departamento de Administração do CREA-SC apresentou o respectivo Estudo Técnico Preliminar – código verificador nº 3503445, no qual apresentou a seguinte justificativa para a contratação:

*"4.1. O Crea-SC, por meio do Processo Licitatório nº 136.390/2013, Pregão Eletrônico nº 002/2013, adquiriu a Central Telefônica Híbrida Digital de marca / modelo Dígitro / NGC Evolution NS 649109, com Solução de Contact Center.*

*4.2. Entre maio de 2015 e maio de 2018, quando expirou o contrato de nº 136.390/2013, que contemplava a prestação, pela empresa contratada, dos serviços de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva da referida central telefônica, o Crea-SC contratava esses serviços de forma reativa, ou seja, apenas os fazia quando ocorria algum problema ou quando havia a necessidade de troca ou de substituição de peças e de ramais.*





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

*4.3. Essa prática se mostrou inadequada e inviável, e esses processos de contratações "avulsas" eram ineficientes, pois o Crea-SC ficava alheio à capacidade de a empresa atendê-lo, tendo em vista que não existiam obrigações de cumprimento de níveis de serviço que disciplinavam ou regulamentavam a qualidade do atendimento ou o prazo para a realização dos serviços necessários.*

*4.4. Além disso, serviços essenciais, como as atualizações de softwares, que garantem robustez e segurança ao sistema, não eram regularmente realizadas, o que comprometia, assim, a confiabilidade, a segurança e a disponibilidade da central telefônica, que é imprescindível ao exercício das atividades do Crea-SC.*

*4.5. Em 2018, foi formalizado um novo contrato de serviços de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva por meio do Processo de Inexigibilidade de Licitação nº 33.817/2018, que terminou em 01/06/2024 e não pode mais ser prorrogado por ter cumprido o prazo máximo de vigência contratual previsto no art. 57, inciso II e § 4º, da Lei nº 8.666/1993.*

*4.6. Atualmente, está em fase interna de contratação (elaboração do Estudo Técnico Preliminar e do Termo de Referência), por meio de trabalho conjunto entre o Departamento de Administração, o Departamento de Tecnologia da Informação e o Departamento de Atendimento, uma solução única, que tramita via protocolo nº 5-240079151-3, que englobará serviços de Links E1 ou SIP, de Link de Internet 1GB para a Sede do Crea-SC, de solução de telefonia IP em nuvem e aquisição de telefones IP e softphone e de sistema de atendimento multicanais (omnichannels) para as unidades do Crea-SC e prescindirá da utilização da central telefônica descrita no item 4.1.*

*4.8. Desse modo, para que o Crea-SC não sofra com a experiência relatada nos itens 4.2, 4.3 e 4.4 decorrente do fim de vigência do contrato do Processo de Inexigibilidade de Licitação nº 33.817/2018 e até que entre efetivamente em operação a nova contratação descrita no item 4.6, demonstra-se necessário contratar o objeto descrito neste ETP.*

*4.9. Por fim, a presente contratação se enquadra como prestação de serviços contínuos, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, por ela servir à manutenção de atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, que no caso é manter o adequado funcionamento da central telefônica da Sede do Crea-SC."*

Também foi apresentado o respectivo Termo de Referência (código verificador 3503446), em que se aponta o objeto e necessidade da demanda, forma de pagamento mediante a perfeita execução do objeto e prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista da contratada.

## **5- DA AFERIÇÃO DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DIRETA**

No caso em exame, observa-se a inviabilidade fática de competição, impeditiva da realização de pesquisa de mercado a fim de se obter proposta econômica mais vantajosa, em razão da simples evidência de a empresa DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. (CNPJ n. 83.472.803/0001-76) deter a

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
19/06/2024 as 15:10:21 por Jean Maicon Gabiatti Procurador Jurídico, Matrícula: 325.



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

exclusividade para prestação de serviços em questão (código verificador 3503347).

Também foram anexados aos autos comprovantes, por meio de notas fiscais, apresentadas pela proponente, para outras entidades que contrataram tal serviço - (códigos verificadores 3503344 e 3503345), o que evidencia a compatibilidade da proposta com os preços praticados no mercado (vide código verificador 33503350).

Ressalte-se, outrossim, que a comprovação de que a contratada preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária foi atendida por meio da juntada de da Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) - (código verificador 3503417), da Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – (código verificador 3503423), da Certidão de Débitos Estaduais – (código verificador 3503424), da Certidão de Débitos Municipais - (código verificador 3503425), da Inscrição no cadastro de contribuintes municipal - (código verificador 3503917), do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF - (código verificador 3503423), da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT - (código verificador 3503423), da Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, mantido pelo Tribunal de Contas da União – TCU - (código verificador 3503919), dos Atos constitutivos da pessoa jurídica - (código verificador 3503386, 3503389 e 3503391) e da Declaração demonstrando o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal. - (código verificador 3503442);

Desse modo, resta atendido o requisito previsto no inciso V do artigo 72 da Lei nº 14.133/2021.

## **6- DA MINUTA DO CONTRATO**

No que tange à minuta do contrato (código verificador 3504119) e sua concordância com as imposições do Art. 92 da Lei 14.133/2021, observa-se a obrigatoriedade da abordagem das seguintes cláusulas:

Art. 92. São necessárias em todo contrato cláusulas que estabeleçam:

*I - o objeto e seus elementos característicos;*

*II - a vinculação ao edital de licitação e à proposta do licitante vencedor ou ao ato que tiver autorizado a contratação direta e à respectiva proposta;*

*III - a legislação aplicável à execução do contrato, inclusive quanto aos casos omissos;*

*IV - o regime de execução ou a forma de fornecimento;*

*V - o preço e as condições de pagamento, os critérios, a data base e a periodicidade do reajustamento de preços e os critérios de atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento;*

*VI - os critérios e a periodicidade da medição, quando for o caso, e o prazo para liquidação e para pagamento;*

*VII - os prazos de início das etapas de execução, conclusão, entrega, observação e recebimento definitivo, quando for o caso;*

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
19/06/2024 as 15:10:21 por Jean Maicon Gabiatti Procurador Jurídico, Matrícula: 325.



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

*VIII - o crédito pelo qual correrá a despesa, com a indicação da classificação funcional programática e da categoria econômica;*

*IX - a matriz de risco, quando for o caso;*

*X - o prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços, quando for o caso;*

*XI - o prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, quando for o caso;*

*XII - as garantias oferecidas para assegurar sua plena execução, quando exigidas, inclusive as que forem oferecidas pelo contratado no caso de antecipação de valores a título de pagamento;*

*XIII - o prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos nesta Lei e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso;*

*XIV - os direitos e as responsabilidades das partes, as penalidades cabíveis e os valores das multas e suas bases de cálculo;*

*XV - as condições de importação e a data e a taxa de câmbio para conversão, quando for o caso;*

*XVI - a obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta;*

*XVII - a obrigação de o contratado cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;*

*XVIII - o modelo de gestão do contrato, observados os requisitos definidos em regulamento;*

*XIX - os casos de extinção.*

Da análise da minuta do contrato, entende-se que os requisitos mínimos do Art. 92 da Lei licitações foram atendidos, havendo o atendimento aos preceitos legais, bem como a observância das minúcias necessárias a adequada prestação do serviço, conforme demanda da administração pública.

## **7- DA NECESSÁRIA PUBLICIDADE**

É de se apontar que a Lei n.º 14.133/21 priorizou a divulgação das contratações por meio do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), além de o parágrafo único do artigo 72 do supracitado diploma normativo exigir que o ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.



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

**8- CONCLUSÃO**

Com essas considerações, restritamente aos aspectos jurídico-formais, esta Procuradoria Jurídica opina favoravelmente à contratação direta, por inexigibilidade de licitação, da pessoa jurídica DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. (CNPJ n. 83.472.803/0001-76) para prestação de serviço de suporte ao Cliente - SSC, incluindo manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de software e de serviço de manutenção de hardware/sobressalente, com fundamento no inciso I do artigo 74 da Lei nº 14.133/2021.

É o parecer, que submetemos à superior apreciação.

**Jean Maicon Gabiatti**  
**Procuradoria Jurídica do Crea-SC**  
**OAB/SC-15.214**  
**Matrícula nº 325**

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
19/06/2024 as 15:10:21 por Jean Maicon Gabiatti Procurador Jurídico, Matrícula: 325.



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 5-240090492-2**

**INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO**

**RATIFICAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO**

Face o teor do Parecer Jurídico (Identificador SICWEB/CREA-SC n. 3526846) da Procuradoria Jurídica, ratifico a inexigibilidade de licitação para a contratação da pessoa jurídica DÍGITRO TECNOLOGIA S.A., inscrita no CNPJ sob o n. 83.472.803/0001-76, cujo objeto é a prestação de serviço de suporte ao Cliente – SSC, incluindo manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de software e de serviço de manutenção de hardware/sobressalente, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e na Proposta GVC 577-2/2024 do Contratado, conforme o disposto no art. 74 da Lei 14.133/2021.

Florianópolis/SC, (datado e assinado eletronicamente).

Eng. Civ. e Seg. Trab. Carlos Alberto Kita Xavier  
Presidente do CREA-SC

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.  
02/07/2024 as 16:11:24 por Eng.Civ. Eng.Seg.Trab. Carlos Alberto Kita Xavier Presidente, Registro: 036650 1.

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
| <b>CREA/SC</b><br>82.511.643/0001-64       | <b>Nota de empenho</b><br>1224   | <b>Exercício</b><br>2024   |
| <b>Número:</b> 1224<br><b>Tipo:</b> Global | <b>Processo:</b> 5-240090492-2<br><b>Modalidade Contratada:</b> Inexigibilidade de licitação | <b>Emissão:</b> 02/07/2024 |

**Elemento de Despesa:** 6.2.2.1.1.01.04.09.029 - Manutenção e Conservação Bens Móveis

**Favorecido**

Nome: DIGITRO TECNOLOGIA S.A  
Endereço: RUA PROF SOFIA QUINT DE SOUZA Nº 167  
Bairro: CAPOEIRAS Cidade/UF: Florianópolis / SC  
CEP: 88085040 Telefone:  
Inscrição Municipal: RG/Inscrição Estadual:

|                                       |   |                     |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| <b>CNPJ/CPF</b><br>83.472.803/0001-76 | <b>Dados Bancários</b><br>Banco: 001<br>Agência: 3425 - 8 | Conta: 00007075 - 0 |
|---------------------------------------|---|---------------------|

**Valor:** 25.712,33  
Vinte e Cinco Mil e Setecentos e Doze Reais e Trinta e Três Centavos

**Histórico:**

Valor referente ao contrato 010/2024 de prestação de serviço de suporte ao Cliente - SSC, incluindo manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de software e de serviço de manutenção de hardware/sobressalente, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e na Proposta GVC 577- 2/2024 do contrato, relativo ao período de 17/06/2024 a 31/12/2024, conforme solicitação do Departamento de Administração.

| <b>Centros de Custos</b>           | <b>Valor</b>     | <b>Saldo</b> |
|------------------------------------|------------------|--------------|
| 08.03.04 - GESTÃO - INFRAESTRUTURA | 25.712,33        | 25.712,33    |
| <b>Total</b>                       | <b>25.712,33</b> |              |

|                                     |                                      |   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---|
| <b>Saldo Anterior</b><br>240.879,57 | <b>Valor do Empenho</b><br>25.712,33 | <b>Saldo Atual da Conta</b><br>215.167,24 |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---|

[Home](#) > [Contratos](#)

# Contrato nº 00010/2024

Última atualização 12/07/2024

CONTRATO Nº 00010/2024 - PROCESSO Nº 52400.904922/2024-00 - CONCELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA



Portal Nacional de Contratações Públicas



Entrar

**Tipo:** Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Receita **Processo:** 52400.904922/2024-00 **Categoria do Processo:** Serviços**Data de divulgação no PNCP:** 12/07/2024 **Data de assinatura:** 02/07/2024 **Vigência:** de 15/07/2024 a 15/07/2025**Id contrato PNCP:** 82511643000164-2-000291/2024 **Fonte:** Contratos.gov.br **Id contratação PNCP:** [82511643000164-1-000184/2024](#)**Objeto:**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE AO CLIENTE - SSC, INCLUINDO MANUTENÇÕES PREVENTIVAS, MANUTENÇÕES CORRETIVAS, SUPORTE TÉCNICO, SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE/SOBRESSALENTE, NAS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA E NA PROPOSTA GVC 577-2/2024 DO CONTRATADO.

**VALOR CONTRATADO**

R\$ 44.078,28

**FORNECEDOR:****Nome/Razão social:** DIGITRO TECNOLOGIA S.A. **CNPJ/CPF:** 83.472.803/0001-76 **Tipo:** Pessoa jurídica

Arquivos

Histórico

| Nome                 | Data       | Tipo     | Baixar |
|----------------------|------------|----------|--------|
| CONTRATO N° 010/2024 | 12/07/2024 | Contrato |        |

Exibir: 1-1 de 1 itens

Página

[Voltar](#)

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correteude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

<https://portaldeservicos.economia.gov.br>

0800 978 9001

## AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS





Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.



# Ato que autoriza a Contratação Direta nº 179/2024

Última atualização 02/07/2024

**Local:** Florianópolis/SC **Órgão:** CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA

**Unidade compradora:** 389087 - CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA

**Modalidade da contratação:** Inexigibilidade **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 74, I **Tipo:** Ato que autoriza a Contratação Direta

**Modo de Disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

**Data de divulgação no PNCP:** 02/07/2024 **Situação:** Divulgada no PNCP

**Id contratação PNCP:** 82511643000164-1-000184/2024 **Fonte:** Compras.gov.br

## Objeto:

Prestação de serviço de suporte ao Cliente - SSC, incluindo manutenções preventivas, manutenções corretivas, suporte técnico, serviço de atualização de software e de serviço de manutenção de hardware/sobressalente, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e na Proposta GVC 577-2/2024 do Contratado.


### VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R\$ 44.078,28

### VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R\$ 44.078,28

[Itens](#)[Arquivos](#)[Histórico](#)

| Número ↕ | Descrição ↕   | Quantidade ↕ | Valor unitário estimado ↕ | Valor total estimado ↕ | Detalhar  |
|----------|---|--------------|---------------------------|------------------------|---|
| 1        | Instalação / manutenção / expansão / programação / locação equipamento telefônico Instalação / manutenção / expansão / programação / locação equipamento telefônico | 1            | R\$ 44.078,28             | R\$ 44.078,28          |  |

Exibir: 1-1 de 1 itens

Página

[< Voltar](#)

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correteude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

 <https://portaldeservicos.economia.gov.br>

 0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS



Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.