



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

RETORNO DE DILIGÊNCIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

COMANDO DE APOIO LOGÍSTICO DO CBMGO

RETORNO DE DILIGÊNCIA TÉCNICA

Número do Processo - SEI
202600005014666

1. Trata-se de procedimento destinado à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de impressão, cópia e digitalização, por meio de Pregão Eletrônico, com critério de julgamento pelo menor preço por lote, pelo período de 60 (sessenta) meses.

2. Em atendimento à diligência referente ao Pedido de Esclarecimentos apresentado pela empresa Simpress Comércio, Locação e Serviços Ltda. (SISLOG nº [506841](#)), foram analisados os 23 (vinte e três) questionamentos formulados, especialmente quanto à infraestrutura, suporte técnico, níveis de serviço, sistema de gestão e bilhetagem, fornecimento de insumos, equipamentos de contingência e demais condições de execução contratual.

3. Após análise do Termo de Referência, do Estudo Técnico Preliminar e dos demais elementos técnicos constantes dos autos, apresentam-se os seguintes esclarecimentos:

3.1. Questionamento 1 – Rede elétrica e tomadas.

O ETP registra que as unidades do CBMGO dispõem de infraestrutura básica compatível com a instalação da solução, inclusive rede elétrica, rede lógica e espaço físico, não sendo possível, contudo, afirmar de forma genérica que todas as tomadas existentes estejam individualmente certificadas segundo a ABNT NBR 14136. Eventual dano atribuído à rede elétrica não ensejará ressarcimento automático, devendo ser apurado caso a caso, mediante comprovação do nexo causal e da respectiva responsabilidade. Referência: ETP, itens 10.2.4 e 10.3.

3.2. Questionamento 2 – Rede de dados nas localidades remotas.

As unidades dispõem de infraestrutura de rede lógica e conectividade necessária à implantação da

solução. Eventual acesso remoto ou externo aos equipamentos estará sujeito às regras e autorizações de segurança da informação do CBMGO, não se presumindo acesso irrestrito à rede institucional. Referência: TR, itens 4.2.2, 4.2.3 e 7.3.4; ETP, item 6.6.

3.3. Questionamento 3 – Primeiro atendimento pela equipe de TI do CBMGO.

O suporte técnico integra as obrigações da Contratada, não havendo previsão de que a equipe de TI do CBMGO assuma obrigatoriamente o primeiro nível de atendimento. Referência: TR, itens 4.6.2, 4.8.1 e 4.8.2.

3.4. Questionamento 4 – Registro dos chamados em portal web.

O registro poderá ser realizado em portal web disponibilizado pela Contratada, desde que este componha o sistema de registro e acompanhamento de chamados exigido pelo TR e assegure rastreabilidade, controle e auditoria dos atendimentos. Referência: TR, item 4.11.10.

3.5. Questionamento 5 – Estoque de suprimentos e equipamentos sobressalentes.

A Contratada poderá manter suprimentos e equipamentos de contingência nas localidades como estratégia de continuidade dos serviços, desde que sem custos adicionais e observadas as condições de segurança e espaço disponíveis. Quanto ao papel A4, o próprio TR prevê manutenção de estoque equivalente a até dois meses de consumo. Referência: TR, itens 4.7.2, 4.7.4 e 7.5.6.

3.6. Questionamento 6 – Prorrogação do prazo de implantação.

Eventual prorrogação não será automática. O pedido deverá ser devidamente fundamentado e submetido à Administração, que avaliará as circunstâncias apresentadas. O TR determina comunicação das razões com antecedência mínima de cinco dias úteis, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior. Referência: TR, item 7.1.5.

3.7. Questionamento 7 – Definição de horas úteis.

Para fins de contagem dos prazos de atendimento e reposição previstos no TR, serão consideradas horas úteis aquelas compreendidas de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, excetuados feriados e pontos facultativos. Os prazos permanecem aqueles definidos no item 4.11.2: 4, 24 ou 48 horas úteis, conforme a localização da unidade.

3.8. Questionamento 8 – Atendimento remoto antes do presencial.

O atendimento poderá ser iniciado remotamente quando a natureza da ocorrência assim permitir. Não sendo possível solucionar o problema remotamente, deverá ser realizado atendimento presencial. O início da intervenção caracteriza o atendimento, mas o prazo de solução somente se encerra com a efetiva normalização do serviço. Referência: TR, itens 4.8.2, 4.11.4 e 4.11.5.

3.9. Questionamento 9 – Redirecionamento de fila e interrupção do prazo de solução.

O redirecionamento de filas poderá ser adotado como medida de contingência, porém o prazo de solução somente será considerado atendido quando houver efetiva normalização do serviço, conforme item 4.11.5 do TR.

3.10. Questionamento 10 – Utilização de equipamento backup.

A utilização de equipamento substituto constitui solução expressamente prevista no TR. Uma vez instalado, configurado e em pleno funcionamento equipamento de especificação equivalente ou superior, restabelecendo integralmente o serviço, poderá ser considerada solucionada a indisponibilidade para fins do respectivo chamado. Referência: TR, itens 4.11.6, 7.5.5.2 e 7.5.6.

3.11. Questionamento 11 – Coleta automática dos contadores, inclusive em USB.

Será admitida, desde que a solução assegure a correta contabilização e rastreabilidade das impressões e sua implantação seja tecnicamente compatível com o ambiente do CBMGO e com as políticas de segurança da informação. Referência: TR, itens 4.2.2, 4.5.2.2, 4.5.2.3 e 4.5.3.

3.12. Questionamento 12 – Rede interligada e monitoramento remoto.

A infraestrutura dispõe de conectividade necessária à solução, porém não se garante acesso remoto irrestrito a todos os equipamentos. Portas, agentes, credenciais e demais mecanismos de acesso deverão observar as políticas e autorizações da área de TIC do CBMGO. Referência: ETP, itens 6.5.2 a 6.5.7 e 6.6.

3.13. Questionamento 13 – Backup permanente em localidades críticas.

Será admitido, quando adotado pela Contratada como estratégia para cumprimento dos níveis de serviço, desde que sem custo adicional, com prévia coordenação com a Administração e observância da infraestrutura disponível. Referência: TR, item 7.5.6; ETP, item 10.2.4.

3.14. Questionamento 14 – Auditoria de suprimentos.

A fiscalização da conformidade dos suprimentos compete à Administração, não havendo previsão de direito irrestrito da Contratada de realizar auditorias autônomas nas dependências ou sistemas do CBMGO. Poderão ser solicitados documentos, embalagens, identificação dos produtos e outros elementos necessários à comprovação da conformidade.

3.14.1. Esclarece-se, ainda, que serão aceitos insumos originais ou compatíveis de qualidade equivalente ou superior, desde que não comprometam o desempenho dos equipamentos, a qualidade da impressão ou a durabilidade da solução, conforme estabelece o item 4.7.3 do TR. As peças substituídas deverão igualmente ser novas, de primeiro uso, originais ou compatíveis de qualidade equivalente ou superior, conforme item 7.5.4.2.

3.15. Questionamento 15 – Equipe de TI para primeiro nível.

Não há previsão de que a equipe de TI/Field Service do CBMGO assuma o atendimento técnico de primeiro nível. A Contratada permanecerá responsável pelas atividades de suporte e manutenção. Referência: TR, itens 4.8.1, 4.8.2 e 4.12.1.

3.16. Questionamento 16 – Danos por mau uso, quedas, líquidos, furtos ou roubos.

Eventual ocorrência será registrada e apurada individualmente, mediante comprovação das circunstâncias, do nexo causal e da responsabilidade correspondente. Referência: TR, Tópico 8 – Modelo de Gestão do Contrato, especialmente itens 8.1 a 8.6.

3.17. Questionamento 17 – Treinamento para primeiro atendimento.

O TR prevê capacitação e transferência de conhecimento aos usuários-chave, abrangendo a operação dos equipamentos e do sistema de gestão e bilhetagem. Poderão ser contemplados procedimentos operacionais de baixa complexidade, como alimentação de papel, retirada de atolamentos e utilização das funcionalidades dos equipamentos. Isso não transfere à equipe do CBMGO as responsabilidades de manutenção e suporte técnico atribuídas à Contratada. Referência: TR, itens 4.13.1 a 4.13.4.

3.18. Questionamento 18 – Troca de toner por usuários.

Será admitida como procedimento operacional, desde que realizada por usuário orientado ou treinado e não envolva intervenção técnica no equipamento. O fornecimento, monitoramento, distribuição e reposição tempestiva dos suprimentos permanecerão sob responsabilidade da Contratada. Referência: TR, itens 4.7.1 a 4.7.4.

3.19. Questionamento 19 – Base de cálculo das glosas e multas.

O fator de desempenho previsto no TR incidirá sobre o valor mensal faturado pela Contratada, conforme item 4.11.12.5.1, e não apenas sobre o valor mensal do equipamento relacionado à ocorrência. Eventuais sanções administrativas possuem tratamento próprio e dependem da apuração correspondente.

3.20. Questionamento 20 – Técnico residente.

Não há necessidade nem previsão contratual de técnico residente permanente nas dependências do CBMGO. O suporte deverá ocorrer remotamente e, quando a ocorrência não puder ser solucionada dessa forma, mediante atendimento presencial, observados os SLA definidos. Referência: TR, itens 4.8.2, 4.11 e 4.12.1.

3.21. Questionamento 21 – Espaço físico para técnico residente.

Não se aplica, tendo em vista que a contratação não prevê alocação permanente de técnico residente. Dessa forma, não haverá obrigação de disponibilização de espaço físico ou infraestrutura exclusiva para esse profissional.

3.22. Questionamento 22 – Administração do sistema de bilhetagem.

Compete à Contratada instalar, configurar e manter em pleno funcionamento o sistema de gestão e bilhetagem. Os usuários-chave indicados pelo CBMGO serão capacitados para utilização, parametrização e administração das funcionalidades necessárias, sem transferência da responsabilidade técnica da Contratada pelo funcionamento da solução. Referência: TR, itens 4.5, 4.6.2 e 4.13.2 a 4.13.4.

3.23. Questionamento 23 – Instalação de agente de coleta no servidor do CBMGO.

Será admitida mediante prévia avaliação e autorização da área técnica competente, desde que tecnicamente necessária à solução e observados os requisitos de segurança da informação, compatibilidade, desempenho e proteção dos dados institucionais. Referência: TR, itens 4.2.3 e 4.5; ETP, itens 6.5.2 a 6.5.7.

4. Registra-se que os esclarecimentos ora prestados possuem caráter interpretativo e complementar, destinando-se apenas a explicitar as condições de execução já previstas no Termo de Referência, não

implicando alteração de requisitos, obrigações, critérios de julgamento ou condições capazes de influenciar a formulação das propostas. Dessa forma, ratifica-se a suficiência do Termo de Referência para o prosseguimento desta etapa da contratação, não se identificando necessidade de sua retificação em decorrência dos questionamentos ora respondidos.

5. Diante do exposto, retornem-se os autos ao Departamento de Contratações e Licitações – DECOL, para conhecimento e prosseguimento do feito pela Agente de Contratação, considerando os esclarecimentos e as adequações apresentadas.

ALEXANDRE MARTINS DE OLIVEIRA - 1º TENENTE QOE

Integrante Técnico

Versão do Doc. Padrão
0.01

GOIANIA, aos 14 dias do mês de agosto de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE MARTINS DE OLIVEIRA, Assessor (a)**, em 14/08/2026, às 11:49, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **94431944** e o código CRC **565E6814**.

SISTEMA DE LOGÍSTICA DE GOIÁS
AVENIDA ANHANGUERA Nº 609, , - Bairro SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO - GOIANIA - GO
- CEP 74610-250 - (62)3201-8795.



Referência: Processo nº 202600005014666



SEI 94431944