

QUAIS SÃO AS NOSSAS SUGESTÕES?

- O Anexo III é um modelo de termo de referência. Há uma seção listando obrigações da contratada onde são feitas sugestões quanto a prazos e multas.
- Definir o fornecedor como responsável pelo remanejamento de equipamentos. A solicitação deve ser feita pelo Órgão contratante através de chamado.
- Estipular horários e dias da semana em que o Fornecedor deve estar disponível para oferecer suporte. Isto é crítico no caso de Órgãos que atendam a população aos finais de semana, por exemplo.
- A requisição de funcionários da empresa terceira para oferecerem suporte no local acarreta em oneração no valor do serviço prestado. A solicitação deste serviço adicional deve ter sua viabilidade estudada pelo Órgão municipal.
- Sugere-se solicitar à empresa contratada que, na implantação, defina o direcionamento das impressões, por padrão, para bandeja com papel rascunho e impressão no modo econômico, para evitar desperdício.
- Solicitar ao fornecedor que execute manutenção preventiva periódica, em prazos definidos pelo Órgão contratante.
 - Suprimentos: Sugere-se definir que o estoque mínimo de toners/ cartuchos seja definido por unidade do Órgão contratante através do estudo realizado para levantamento da demanda. Como referência para as definições, segue exemplo a seguir:
 - Até 11 equipamentos de uma única marca e modelo: estoque mínimo de 1 toner para cada equipamento.
 - Mais de 11 equipamentos de uma única marca e modelo: estoque mínimo de 75% de toners em relação ao total de equipamentos.
 - Exemplo prático: para 12 unidades de um mesmo modelo de impressora colorida, o estoque mínimo deve ser de 9 unidades de cada cor.
- Sustentação de equipamentos do Órgão contratante: Sugere-se verificar com licitantes em potencial a possibilidade de absorverem a demanda por manutenção dos equipamentos próprios do Órgão que possuem menos de 3 anos desde sua aquisição. Nesse caso, o fornecedor deverá ser responsável pelos suprimentos e manutenções corretivas e preventivas, e o software de gerenciamento também deve monitorar estes equipamentos.
 - Exemplo prático: determinado Órgão possui parque próprio com 30 impressoras, sendo que 10 destas foram adquiridas há menos de 3 anos e não apresentam falhas recorrentes. Decidiu-se aderir ao modelo de Outsourcing. Sugere-se verificar a possibilidade de licitar a locação de 20 equipamentos novos e a absorção do suporte e de cessão de suprimentos para os 10 equipamentos com menos de 3 anos pela empresa terceirizada.
- Treinamento de usuários: É opcional ao interesse do Órgão contratante definir o fornecedor como responsável por criar manuais e materiais orientativos sobre o uso dos

equipamentos, com foco no usuário final. Sugere-se solicitar a criação de vídeos ou documentos com fotos que demonstrem a realização de operações básicas nos modelos de equipamentos licitados, como: digitalizar para pasta em rede, imprimir selecionando a bandeja de entrada, realizar cópia reduzida, desobstruir papel preso, trocar toner, entre outros que o Órgão contratante achar relevante; É provável que, em muitos Órgãos, a troca dos equipamentos gere um pico de chamados dos usuários por dúvidas simples, que podem ser rapidamente resolvidas com tais materiais orientativos.

- Histórico do Fornecedor: Sugere-se solicitar atestado de bom desempenho anterior na prestação de serviços da mesma natureza, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem quantitativos mínimos de 50% (cinquenta por cento) da execução pretendida, admitindo-se o somatório de atestados para a comprovação do desempenho anterior da licitante. Esta condição aumenta a segurança do Órgão quanto à capacidade atual do fornecedor ser condizente com a demanda a ser atendida.
 - Solicitar ainda que os atestados sejam referentes a serviços prestados em locais geograficamente próximos. Para o caso específico da Prefeitura de São Paulo, sugere-se utilizar a região metropolitana de São Paulo como referência.

Revision #3

Created 2026-03-20 19:56:13 UTC by Thyago Athayde Silveira de Oliveira

Updated 2026-03-25 16:38:21 UTC by Thyago Athayde Silveira de Oliveira