**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 1140-24-13ºBBM**

Conforme previsto no inciso XXIII, do artigo 6º, e § 1º do artigo 40, da Lei Federal n.º 14.133/2021, Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos:

**I - DEFINIÇÃO DO OBJETO, INCLUÍDOS SUA NATUREZA, OS QUANTITATIVOS, O PRAZO DO CONTRATO E, SE FOR O CASO, A POSSIBILIDADE DE SUA PRORROGAÇÃO:**

Necessidade de aquisição de equipamento de processamento de dados (mikrotik) para instalação do sistema de rede nas instalações da nova sede do Grupamento de Busca e Salvamento do Corpo de Bombeiros Militar de Porto Belo.

| **Item** | **Unidade** | **Quantidade** | **Valor un.** | **Valor total** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Und** | **1** | R$0,00 | R$0,00 |

**II - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO, QUE CONSISTE NA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES CORRESPONDENTES OU, QUANDO NÃO FOR POSSÍVEL DIVULGAR ESSES ESTUDOS, NO EXTRATO DAS PARTES QUE NÃO CONTIVEREM INFORMAÇÕES SIGILOSAS:**

* Esta dispensa de licitação é autorizada pela Lei n.º 14.133/2021, com base no dispositivo abaixo:

Art. 75. É dispensável a licitação:

(...)

II - para contratação que envolva valores inferiores a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;

Importante frisar que o Decreto Federal nº 11.871/2023 alterou o valor acima mencionado de R$ 50.000,00 para R$ 59.906,02.

* De acordo com o Art. 8º, inciso I, a elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP) torna-se opcional nas contratações diretas cujos valores se enquadrem nos limites dos incisos I e II do Art. 75 da Lei nº 14.133/2021.
* Este Termo de Referência fica dispensado de análise jurídica com base no Art. 72, inciso I do decreto municipal 3757/2024;

**III - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO:**

A solução para a solicitação descrita no item I foi a contratação de uma empresa especializada no fornecimento do objeto, tendo em vista que os processos existentes na administração pública e no sistema conveniado CINCATARINA não possuem o objeto com as características necessárias. A escolha do referido tipo de equipamento levou em conta a indicação dos técnicos da DiTI ( Divisão de Tecnologia da Informação) do Corpo de Bombeiros de Santa Catarina e suas características específicas.

**IV – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

A empresa contratada deverá possuir todas as licenças de funcionamento em dia; A empresa deve fornecer equipamento de procedência legal, com nota fiscal e certificado de garantia do fabricante; O equipamento deve conter a homologação do INMETRO e certificações: CE/ EAC/ ROSH e atender às normas de segurança brasileiras, garantindo qualidade e desempenho adequados;

**V - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO, QUE CONSISTE NA DEFINIÇÃO DE COMO O CONTRATO DEVERÁ PRODUZIR OS RESULTADOS PRETENDIDOS DESDE O SEU INÍCIO ATÉ O SEU ENCERRAMENTO:**

- O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá- lo na execução do contrato.

- A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

- Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior;

- Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

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

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

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

- Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

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

- Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

- Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

- Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

- Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

- Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

- Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

- Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

- Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

- Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

- Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato; Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

- Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

- Manter os empregados nos horários predeterminados pelo Contratante.

- Apresentar ao Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão no órgão para a execução do serviço.

- Observar os preceitos da legislação sobre a jornada de trabalho, conforme a categoria profissional. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito nas especificações do objeto.

- Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do Contratante. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o Contratado relatar ao Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

- Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do Contratante. Adotar as providências e precauções necessárias, inclusive consulta nos respectivos órgãos, se necessário for, a fim de que não venham a ser danificadas as redes hidrossanitárias, elétricas e de comunicação.

- Estar registrada ou inscrita no Conselho Profissional competente, conforme as áreas de atuação previstas no Termo de Referência, em plena validade.

- Obter junto aos órgãos competentes, conforme o caso, as licenças necessárias e demais documentos e autorizações exigíveis, na forma da legislação aplicável.

- Refazer, às suas expensas, os trabalhos executados em desacordo com o estabelecido nas especificações, bem como substituir aqueles realizados com materiais defeituosos ou com vício de construção, pelo prazo de 05 (cinco) anos, contado da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

- Responder por qualquer acidente de trabalho na execução dos serviços, por uso indevido de patentes registradas em nome de terceiros, por danos resultantes de defeitos ou incorreções dos serviços ou dos bens do Contratante, de seus funcionários ou de terceiros, ainda que ocorridos em via pública junto ao serviço de engenharia.

- Realizar, conforme o caso, por meio de laboratórios previamente aprovados pela fiscalização e sob suas custas, os testes, ensaios, exames e provas que lhe caibam necessárias ao controle de qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos trabalhos, conforme procedimento previsto nas especificações.

- Providenciar, conforme o caso, as ligações definitivas das utilidades previstas no projeto (água, esgoto, gás, energia elétrica, telefone etc.), bem como atuar junto aos órgãos federais, estaduais e municipais e concessionárias de serviços públicos para a obtenção de licenças e regularização dos serviços e atividades concluídas (ex.: Habite-se, Licença Ambiental de Operação etc.).

- Cumprir com todas as demais obrigações contidas no termo de referência e estudo técnico preliminar.

São obrigações do Contratante:

- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

- Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

- Notificar o Contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas.

- Notificar o Contratado sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

- Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

- Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

- Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

- Cientificar a Procuradoria-Geral do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

- Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

- A Administração terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

- Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

- Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, § 3º, da Lei nº 14.133, de 2021.

- Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

- Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pelo Contratado, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

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

- Previamente à expedição da ordem de serviço, verificar pendências, liberar áreas e/ou adotar providências cabíveis para a regularidade do início da sua execução.

**VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, QUE DESCREVE COMO A EXECUÇÃO DO OBJETO SERÁ ACOMPANHADA E FISCALIZADA PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE:**

6.1 - O presente objeto 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 - 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 (email) para esse fim;

6.3 - O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

6.4 - A empresa vencedora deverá obedecer aos prazos determinados para a entrega dos materiais, e no descumprimento dos mesmos, poderá ser aplicado multa por atraso, de acordo com a legislação vigente;

6.5 - Após a entrega dos materiais, a contratada deverá apresentar nota fiscal/fatura eletrônica, que estará submetida à aprovação do servidor encarregado do recebimento;

6.6 - Junto à nota fiscal, deverá ser apresentado documento de forma que haja comprovação dos trabalhos realizados para o Município, se for o caso;

6.7 - 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). Ficando designado o fiscal 1º Sgt CETISP BM Ednilson Maciel, Responsável do Setor de Manutenção de Viaturas (B4), e o Gestor do Contrato Cap. BM Luann Leon Chrun, Comandante do 2ºPBM/2ªCIA/13ºBBM.

**VII - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:**

7.1 - A forma de pagamento se dará pelo seguinte: “Recebido o objeto, com a certificação do fiscal e do gestor do contrato, além do Secretário da Pasta poderá ser efetuada a liquidação da despesa e pagamento ao fornecedor, observada a ordem cronológica”;

7.2 - Em caso de irregularidades na emissão do documento fiscal, o prazo de pagamento será contado a partir da regularização do mesmo;

7.3 - Nenhum pagamento será efetuado à empresa, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;

7.4 - Não haverá sob hipótese alguma, pagamento antecipado;

7.5 - Após a prestação de serviços/entrega de materiais, a contratada deverá apresentar nota fiscal/fatura eletrônica, que estará submetida à aprovação do servidor encarregado do recebimento, juntamente com documento comprobatório das ações realizadas para o Município;

7.6 - A partir de uma determinação da Instrução Normativa da Receita Federal, nº 1.234/2012 e suas alterações, o município deve passar a reter o IR – Imposto de Renda, sobre os valores das contratações de bens e prestação serviços;

7.7 - Os serviços serão recebidos provisoriamente, no ato da entrega, pelo fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.8 - Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a aprovação pelo fiscal, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo emitido pela responsável da compra.

7.9 - 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.

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

7.11 - 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.

7.12 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

**VIII - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:**

8.1 – **Quanto à Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**:

8.1.1 - O fornecedor será selecionado por meio da realização da pesquisa de preço conforme o Capítulo VI do Decreto Municipal nº 3.757/2024, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, e a forma de julgamento, sendo o MENOR PREÇO POR ITEM.

8.1.2 - O regime de execução do contrato será imediato, após homologação.

8.2 – **Quanto à Habilitação jurídica**:

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

8.2.2 - 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;

8.2.3 - 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;

8.2.4 - 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.

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

8.2.6 - 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

8.2.7 - Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.3 – **Quanto à Habilitação fiscal, social e trabalhista**:

8.3.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.3.2 - 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.

8.3.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.3.4 - 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;

8.3.5 - 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;

8.3.6 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.3.7 - 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.

**IX - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, COM OS PARÂMETROS UTILIZADOS PARA A OBTENÇÃO DOS PREÇOS E PARA OS RESPECTIVOS CÁLCULOS, QUE DEVEM CONSTAR DE DOCUMENTO SEPARADO E CLASSIFICADO:**

As informações relacionadas à estimativa de preços, estão previstas no documento intitulado pesquisa de preços, anexo a este documento.

**X - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

**Órgão 10 - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa do Cidadão**

**Unidade 01 – Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa do Cidadão**

**Projeto atividade 2035 – Manutenção do Convênio com Corpo de Bombeiros Militar**

**Elemento 44905235000000000 - Equipamentos de processamento de dados**

**Recurso vinculado - 175**

**XI - ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO, PREFERENCIALMENTE CONFORME CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO, OBSERVADOS OS REQUISITOS DE QUALIDADE, RENDIMENTO, COMPATIBILIDADE, DURABILIDADE E SEGURANÇA:**

O Catálogo Eletrônico de Padronização encontra-se na fase inicial de construção. As especificações necessárias estão descritas no item I deste TR.

**XII - INDICAÇÃO DOS LOCAIS DE ENTREGA DOS PRODUTOS E DAS REGRAS PARA RECEBIMENTOS PROVISÓRIO E DEFINITIVO, QUANDO FOR O CASO:**

O Local de entrega do item será na sede da empresa vencedora do processo.

**XIII - ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA EXIGIDA E DAS CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO:**

* **Prazo Mínimo:** A garantia deve ter um prazo mínimo de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, que é de 90 dias para produtos não duráveis e 5 anos para produtos duráveis;
* **Cobertura:** A garantia deve cobrir defeitos de fabricação,
* **Processo de Solicitação:** O processo de solicitação de garantia deve ser simples e transparente, com canais de atendimento facilmente acessíveis ao cliente, como telefone, e-mail ou site da empresa.
* **Análise Detalhada:** A empresa deve realizar uma análise detalhada do equipamento para identificar se o problema está coberto pela garantia.
* **Prazo para Resposta:** A empresa deve definir um prazo claro para responder à solicitação de garantia e informar ao cliente o resultado da análise.
* **Substituição ou Reparo:** Em caso de defeito coberto pela garantia, o equipamento deve ser substituído por um novo ou reparado sem custos adicionais para o cliente.
* **Mão de Obra Gratuita:** A mão de obra para substituição ou reparo do equipamento defeituoso deve ser gratuita para o cliente.

**PORTO BELO, 25 DE OUTUBRO DE 2024**

| IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE E RESPONSÁVEIS |
| --- |

| Área Requisitante (Unidade/Setor/Depto):  CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA  2º/2ª/13ºBBM PORTO BELO SETOR DE LOGÍSTICA(B4) | |
| --- | --- |
| Responsável pela Formalização | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Jean Carlo Cabral  Mtcl 5671/01  Aux.Administrativo | |
| Chefia Imediata | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3º Sgt BM Jackson Dirceu Laurindo  Mtcl 927184-4  Chefe do Setor de Logística (B4) | |

De acordo:

Cap BM LUANN LEON CHRUN

Comandante da 2ª/13º BBM