PREGÃO ELETRÔNICO FEDERAL Nº 70018-141/2026

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, XXIII, alíneas "a" e "i" da Lei n. 14.133/2021)

OBJETO

1.1. Contratação de serviços de comunicação VoIP, a serem executados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO ÚNICO

1.1.1 Valor de implantação da solução

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE (A)	PREÇO UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL (B)	PREÇO TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL (C = A x B)
1	Serviço de implantação da solução de Telefonia IP, conforme estabelecido neste Termo de Referência.	18627	serviço	1	R$ 115.517,33	R$ 115.517,33

1.1.2 Valor do serviço de Telefonia IP

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS (A)	PREÇO UNITÁRIO MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL (B)	PREÇO TOTAL MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL (C = A x B)	QUANTIDADE TOTAL DE MESES DA CONTRAÇÃO (D)	PREÇO TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL (E = D x C)
2	Assinatura mensal do serviço de telefonia IP com fornecimento de Terminais/ramais com Aparelho IP em comodato e serviços de manutenção e suporte, conforme estabelecido neste Termo de Referência.	18627	Unidade	1730	R$ 105,00	R$ 181.650,00	36	R$ 6.539.400,00
3	Assinatura mensal do serviço de telefonia IP através de softphone e serviços de manutenção e suporte, conforme estabelecido neste	18627	Unidade	70	R$ 53,18	R$ 3.722,60	36	R$ 134.013,60

	Termo de Referência.							

PREÇO GLOBAL MÁXIMO ACEITÁVEL DO GRUPO ÚNICO (soma dos preços totais dos itens 1, 2 e 3 (última coluna)	R$ 6.788.930,93

1.2. Os serviços aos quais se referem o presente Termo de Referência enquadram-se na classificação de serviços comuns, que podem ser objetivamente definidos no Edital, por meio de especificações usuais praticadas no mercado, a serem contratados mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, de acordo com os incisos XIII e XLI do artigo 6º, o parágrafo 2º do artigo 17 e o artigo 29, todos da Lei nº 14.133/2021

1.3. O(s) preço(s) proposto(s) deverá(ão) ser final(is), acrescido(s) de todas as despesas (ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, na forma da legislação vigente, incluídos todos os tributos e contribuições fiscais e parafiscais incidentes direta ou indiretamente e outras necessárias ao integral cumprimento da execução dos serviços, deduzidos eventuais descontos) e conter somente duas casas decimais, não sendo admitido(s) valor(es) simbólico(s), irrisório(s) ou igual(is) a zero, o que enseja a desclassificação.

1.4. Os códigos e descrições do "CATMAT/CATSER" constantes do "Compras.gov.br" podem eventualmente divergir da descrição dos itens a serem contratados quanto a especificações e outras características. Neste caso, havendo divergência quanto ao código/descrição do CATMAT/CATSER prevalecerão as especificações detalhadas neste Termo de Referência.

1.5. A Fundamentação para o Parcelamento ou não do objeto da contratação encontra-se pormenorizada no tópico VII do Estudo Técnico Preliminar.

1.5.1. A licitação ocorrerá por Grupo Único.

Prazo de Vigência

1.6. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

Caráter continuado do serviço

1.7. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção de prestação desse serviço pode comprometer a continuidade das atividades deste Tribunal, e cuja necessidade de contratação estende-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar;

1.8. O contrato, quando cabível, oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, XXIII, alínea ‘b’, da Lei nº 14.133/2021)

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no tópico I do Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (Art. 6º, XXIII, alínea 'c' e art. 40, §1º, I da Lei nº 14.133/2021)

3.1. SOLUÇÃO VoIP

3.1.1. Serviço de instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção pelo período contratado.
3.1.2. Solução de Central única de telefonia IP redundante para configuração em ambiente virtualizado para atender as unidades do TRE-SP.
3.1.3. Todos os equipamentos a serem fornecidos na premissa do TRE-SP, devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado.
3.1.4. A plataforma a ser considerada deverá comportar uma capacidade inicial mínima de 1800 (mil e oitocentos) terminais IP, onde a ampliação de terminais será baseada em custo unitário por terminal por mês sem adição de custos.
3.1.5. A solução deverá permitir, através de recursos de hardware e software adequados, interligação a outras centrais do mesmo modelo ou de outros fornecedores por meio de gateways que suportem troncos SIP ou E1 (CAS ou ISDN).
3.1.6. A solução deverá ser integrada à rede de dados corporativa da CONTRATANTE.
3.1.7. Os telefones IP devem ser compatíveis e homologados pelo fabricante do sistema de telefonia IP.
3.1.7.1. A comprovação será feita na assinatura do contrato através de um documento ou link de uma página web oficial do fabricante do sistema de telefonia IP, com a lista de equipamentos homologados.
3.1.8. Solução de voz sobre IP (VoIP); para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso via internet.
3.1.9. Solução de voz sobre IP (VoIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades corporativas atendidas pela CONTRATADA com a solução fim a fim.
3.1.10. Possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.
3.1.11. A solução deverá oferecer um método para provisionamento automático dos telefones IP. A Contratada é responsável por fornecer as instruções claras para a configuração deste método na rede local do contratante.
3.1.12. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones VoIP.
3.1.13. Permitir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema.
3.1.14. Sistema de Tarifação com Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações:
3.1.14.1. Informações de data/hora das chamadas, terminal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, interna etc.).
3.1.14.2. Duração e as informações do terminal que realizou a chamada nome e centro de custo.
3.1.15. Solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha.
3.1.16. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução.
3.1.17. Suportar operação e configuração via interface gráfica GUI.
3.1.18. Estar baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução.
3.1.19. Implementar gerenciamento via protocolo SNMPv3.

3.1.20. Permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas.
3.1.21. Gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs.
3.1.22. Gerar relatórios de qualidade de voz nas ligações, agendado previamente com no mínimo 5 dias de antecedência.

3.1.23. Os testes deverão ser realizados através da rede de dados com intuito de aferir problemas que possam afetar a qualidade da voz como por exemplo: Perda de pacote, latência.
3.1.24. Possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização.
3.1.25. Permitir a reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração.
3.1.26. O sistema de telefonia IP ofertado deverá possuir funcionalidade de firewall integrada para monitorar o tráfego de rede de entrada e saída e permitir criação de regras para liberar ou bloquear tráfegos específicos de pacotes e evitar ataques de negação de serviço (DoS, DDoS, Ping of Death, syn-Flood, whitelist r blacklist para IPv4 e IPv6, failtoban).
3.1.27. Permitir a utilização de telefones IP e softphones. Os usuários deverão se registrar no sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória).
3.1.28. Suportar o protocolo SRTP (Secure Real-Time Protocol) para a criptografia e autenticação.
3.1.29. Possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAPS para a base de usuários.
3.1.30. Disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAPS ou RADIUS com AAA.
3.1.31. Rede de Telefonia fixa comutada (RTFC).
3.1.32. Solução de Softphone, para PC Windows 10 (ou superior) e Linux.
3.1.33. Segurança da Camada de Transporte (TLS).
3.1.34. Solução de Mobile Phone.
3.1.35. A solução de voz sobre IP deverá suportar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol)v2 conforme normas RFC3261 e RFC 3263.
3.1.36. A solução de voz sobre IP deverá possuir capacidade de geração de ruído de conforto e percepção de atividade de voz (Voice Activity Detection).
3.1.37. A solução de voz sobre IP deve implementar QoS IEEE 802.1p/Q e DiffServ Tagging ou TOS.
3.1.38. A solução de voz sobre IP deve implementar o padrão IEEE 802.1q.
3.1.39. A solução de voz sobre IP deve implementar o envio de fax através do padrão T.38 ou codec G.711.
3.1.40. A solução de voz sobre IP deve possuir os codecs de compressão de áudio G.711 A-law, G.711 μ-law, G.722, G.723.1A e G.729.AB.
3.1.41. A solução de voz sobre IP deve possuir Call Admission Control.
3.1.42. A solução de voz sobre IP deve alocar de forma automática o algoritmo de compressão.
3.1.43. A solução de voz sobre IP deve atribuir de forma automática o codec por chamada estabelecida.
3.1.44. A solução de voz sobre IP deve possuir buffer de jitter dinâmico.
3.1.45. A solução de voz sobre IP deve possuir PLC (Packet Loss Concealment).
3.1.46. A solução de voz sobre IP deve possuir DTMF Q23.
3.1.47. A solução de voz sobre IP deve possuir controle de ganho automático.
3.1.48. A solução de voz sobre IP deve possuir servidor SIP Proxy, Registar e Redirect.
3.1.49. A solução de voz sobre IP deve atender as seguintes RFCs: 1321, 1889, 1890, 2198, 2327, 2543, 2617, 2782, 2833, 3261, 3262, 3263, 3264, 3265, 3311, 3323, 3324, 3325, 3327, 3362, 3398, 3515, 3550, 3551, 3608, 3711, 3842, 3891, 3892, 4028, 4497, 4733, 5009.

3.2. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

3.2.1. A solução deverá possibilitar a gravação de todas as chamadas, podendo exportar ou ouvi-las através do painel de gestão do administrador. As gravações deverão ser armazenadas por um período de 180 (cento e oitenta) dias.
3.2.2. Cabe à CONTRATADA prover o armazenamento das gravações das chamadas.
3.2.3. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho.

3.2.4. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento WEB.
3.2.5. O sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com o sistema operacional instalado, tais como: Windows 10 (ou superior) e Linux; ou no servidor do PABX com possibilidade de exportação.
3.2.6. O sistema deve estar dimensionado para suportar o armazenamento de até 12 (doze) meses de gravação.
3.2.7. Deve ser possível realizar gravações integrais e sob demanda (a partir de um determinado momento da conversação).
3.2.8. Deve ser possível controlar o acesso às gravações.
3.2.9. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data, hora, chamadas de entrada e saída, número de DDR, número discado, número recebido, número do canal, duração da ligação, grupo e quem finalizou a chamada.
3.2.10. Deve possuir idioma português.
3.2.11. Deve ser possível configurar a supressão de silêncio na gravação.
3.2.12. Deve ser possível a audição e exportação das gravações, sem interrupção do funcionamento da aplicação.
3.2.13. As gravações podem ser enviadas via e-mail.
3.2.14. Deve ser possível adicionar comentários nas gravações.
3.2.15. Deve permitir a criação de marcadores, as quais podem ser adicionadas às gravações, proporcionando mais um filtro de pesquisa.
3.2.16. Deve possibilitar a emissão de relatórios e informações estatísticas sobre as gravações de chamadas através de gráficos.
3.2.17. As gravações devem ser criptografadas.
3.2.18. O sistema deve possibilitar o controle de ações do usuário dentro do sistema, sistema de auditoria, tais como: Exclusão de gravações, exportação e audição.
3.2.19. Deve ser possível o monitoramento online dos ramais configurados para gravação, permitindo saber se o terminal está desativado, livre, tocando ou realizando / recebendo uma chamada.
3.2.20. Através da tela de monitoramento, deve ser possível a audição enquanto a chamada está em curso.
3.2.21. Notificações de alertas diversos devem ser enviadas via e-mail para o administrador ou através de traps SNMP, como falhas de backup e avisos.

3.3. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel)

3.3.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de links IPs, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais. O Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá ser prestado com a possibilidade do bloqueio, sem ônus para a CONTRATANTE, das chamadas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102, chamadas internacionais e das ligações a cobrar.
3.3.2. LOCAL: Serviço Telefônico fixo–fixo e fixo–móvel (VC1), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que estão compreendidas as unidades do TRE-SP, para telefones fixo e móveis nesta mesma área.
3.3.3. LONGA DISTÂNCIA: fixo–fixo e fixo–móvel, com a utilização de CSP (Código de Seleção da Prestadora) para as regiões I, II, III e internacional, conforme Plano Geral de Outorgas, para as ligações originadas nos telefones fixos do TRE/SP (Sedes I e II, Almoxarifado, Arquivo, Cartórios ou outra instalação da CONTRATANTE).

3.4. PABX HOSPEDADO EM NUVEM

3.4.1. **TERMINAL:**
3.4.1.1. Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro.

3.4.1.2. Chamada em Espera: Possibilidade de colocar uma chamada em espera para efetuar outra atividade ou ligação.

3.4.1.3. Re-chamada: Permite que um terminal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma re-chamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código.

3.4.1.4. Discagem Abreviada: Permite que o terminal grave números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 (dois) dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado.

3.4.1.5. Função siga-me, para situações de não atendimento, ocupado, temporário.

3.4.1.6. Função Cadeado: Permitir que um terminal seja bloqueado, via senha, pelo usuário.

3.4.1.7. Chefe Secretária: Permitir que o grupo de usuários atenda à chamada de outro terminal, e possa transferi-las.

3.4.1.8. Não perturbe: Permitir que o terminal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada.

3.4.1.9. Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha.

3.4.1.10. Softphone: Permitir utilização do terminal como um Softphone em um computador, para que não seja necessário a utilização de aparelhos físicos.

3.4.1.11. Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de Entrada / Saída para um usuário.

3.4.1.12. Conferência No + 13: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 13 (treze) outras linhas.

3.4.1.13. Terminal Chefe: Permitir que um terminal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este terminal com as mesmas configurações em número que o seu próprio dispositivo.

3.4.1.14. Logs de Chamadas: Possibilidade de visualizar o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. Período mínimo de 10 (dez) últimas chamadas.

3.4.1.15. Todos os telefones IP devem ser obrigatoriamente do mesmo fabricante. Todos devem ser oficialmente homologados pelo fabricante do sistema de telefonia IP, garantindo o funcionamento completo de todas as funcionalidades avançadas (provisionamento automático, BLF, áudio HD, etc.). A comprovação será feita na assinatura do contrato através de um documento ou link de uma página web oficial do fabricante do sistema de telefonia IP, com a lista de equipamentos homologados.

3.4.1.16. Interface do usuário deverá ser fornecida através de um sistema de Comunicação Unificada hospedado em nuvem acessível através da rede interna do TRE-SP ou através de VPN pela internet pública. Todos os componentes de borda e acesso devem fazer parte integrante da solução, sem representar custos adicionais ao CONTRATANTE.

3.4.2. **INTERFACE DO USUÁRIO:**

3.4.2.1. Deverá ser disponibilizada aplicação de Cliente de Comunicação Unificada para instalação nos computadores pessoais (Windows 10 ou superior) e notebooks (Windows 10 ou superior) podendo estes clientes serem baseados em tecnologia WebRTC, SmartPhones e Tablets (Android).

3.4.2.2. Deverá ser disponibilizada uma versão compatível com os aparelhos telefônicos.

3.4.2.3. A solução de Comunicação Unificada deverá suportar multi-dispositivos com até 5 (cinco) dispositivos conectados simultaneamente.

3.4.2.4. Os serviços de Comunicação Unificada também devem ser acessados por WEB Browser compatível com tecnologia WEB-RTC.

3.4.2.5. Serviços de comunicação de voz devem estar disponíveis sem a necessidade de instalação de complementos ou extensões no web Browser.

3.4.2.6. As interfaces de uso deverão permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário. Deverá ser atualizada em tempo real, divulgando informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico. A exibição de fotografia do usuário será uma faculdade opcional e voluntária do titular, cabendo ao próprio servidor ou magistrado carregar ou remover sua imagem de perfil diretamente na plataforma, sendo expressamente vedada

a obrigação ou a realização de carga massiva, compulsória ou automatizada de fotos pela CONTRATADA.

3.4.2.7. Uma lista de eventos (Chamada de Áudio) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, SmartPhone e Tablet) informando a data e hora do evento.

3.4.3. **ESTADO DE PRESENÇA:**

3.4.3.1. A interface deve exibir o “status de presença” dos usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

3.4.3.2. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, vídeo, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela.

3.4.3.3. O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no terminal do sistema de Comunicação IP, desde que o usuário conte com um terminal físico.

3.4.3.4. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.

3.4.3.5. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

3.4.4. **CHAMADA DE ÁUDIO E SERVIÇOS DE TELEFONIA IP:**

3.4.4.1. As chamadas de voz do Sistema de Comunicação IP devem seguir os padrões SIP com codecs G.711, G.722 e G.729. Para soluções puramente baseadas em WebRTC o Codec Opus será aceito.

3.4.4.2. Chamadas de áudio do Sistema de Comunicação IP devem obrigatoriamente ser criptografadas seguindo padrão TLS e SRTP com chaves de no mínimo 128 bits.

3.4.4.3. Usuários com múltiplos dispositivos devem possuir número único para atender chamadas de áudio no terminal telefônico associado ao Sistema de Telefonia em Nuvem.

3.4.4.4. Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponíveis na interface do cliente de Comunicação Unificada & Colaboração.

3.4.4.5. Uma lista de Chamadas Recebidas, Atendidas e Chamadas Não Atendidas referentes ao terminal do sistema de comunicação IP devem ser visualizadas nos Clientes de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, Smartphone, tablet e terminal Tipos I e II), informando a data e hora do evento.

3.4.4.6. A função “clique para chamar” permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o terminal telefônico do Sistema de Telefonia para estabelecer a chamada telefônica.

3.4.4.7. A função “clique para chamar” deve permitir também que o usuário digite um número de terminal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do terminal IP do Sistema de Telefonia em Nuvem.

3.5. **TREINAMENTO**

3.5.1. São exigidos treinamentos relativos aos serviços a serem prestados conforme descrito nos itens a seguir:

3.5.1.1. Treinamento sobre os serviços de:

3.5.1.1.1. PABX, DAC e URA.

3.5.1.1.2. Participantes: 10 (dez) técnicos.

3.5.1.1.3. Local: o treinamento deve ser nas dependências da CONTRATADA ou do TRE-SP.

3.5.1.1.4. Data: o treinamento deve ser realizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após a instalação da CPCT no TRE-SP, e a data deve ser definida em comum acordo entre o TRE-SP e a CONTRATADA. Deverá ser fornecido manual técnico em Português.

3.5.1.1.5. Duração: mínimo de 16 (dezesseis) horas.

Observação: o treinamento será ministrado em português por funcionários da empresa fabricante ou da CONTRATADA.

3.5.2. Treinamento específico de URA / CALL CENTER
3.5.2.1. Participantes: 10 (dez) técnicos.
3.5.2.2. Local: o treinamento deve ser nas dependências da CONTRATADA ou do TRE-SP.
3.5.2.3. Data: o treinamento deve ser realizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após a instalação da CPCT no TRE-SP, e a data deve ser definida em comum acordo entre o TRE-SP e a CONTRATADA. Deverá ser fornecido manual técnico em Português.
3.5.2.4. Duração: mínimo de 16 (dezesseis) horas.

Observação: o treinamento será ministrado em português por funcionários da empresa CONTRATADA.

3.5.3. Treinamento sobre softwares fornecidos
3.5.3.1. Ementa básica: recursos, configuração e funcionalidades dos produtos de software fornecidos, instruções para instalação, configuração, testes e uso.
3.5.3.2. Participantes: 10 (dez) técnicos.
3.5.3.3. Local: Dependências da CONTRATADA.
3.5.3.4. Data: o treinamento será realizado no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos após a instalação dos softwares, e a data deve ser definida em comum acordo entre o TRE-SP e a CONTRATADA. Deverá ser fornecido manual técnico em Português.
3.5.3.5. Duração: mínimo de 16 (dezesseis) horas.

3.5.4. Não haverá pagamento adicional para os treinamentos.

Observação: o treinamento será ministrado em português por funcionários da empresa CONTRATADA.

3.6. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)

3.6.1. Deverão ser fornecidos no mínimo 10 (dez) sistemas de DAC para Call Center completo.
3.6.2. Configuração mínima:
3.6.3. DACs: mínimo de 70 (setenta) posições de atendimento com as licenças para distribuição conforme necessidade do TRE-SP.
3.6.4. 04 (quatro) Licenças para supervisor.
3.6.5. Nos Postos de Atendimento – PA’s, deverão estar operacionais com software e headset fornecido pela CONTRATADA, sendo que o computador dos atendentes será de responsabilidade do TRE-SP. O software aplicativo de atendimento deve ser fornecido, instalado e configurado (à critério da CONTRATANTE) pela CONTRATADA em cada um dos computadores disponibilizados pelo TRE-SP para os PA’s. Todas as PA’s deverão utilizar aparelhos SoftPhones IP.
3.6.6. Monitoramento de pelo menos 50% (cinquenta por cento) de chamadas, em fila de espera para cada grupo de serviço.
3.6.7. Relatórios gerenciais, como por exemplo: atendentes em serviço, fora de serviço, tempo médio de atendimento por atendente, grupo e total, tempo médio de espera em fila, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de chamadas atendidas por atendente, grupo e total dentre outros padrões no sistema de Call Center.
3.6.8. Deverá permitir a geração de relatórios customizáveis através do banco de dados das chamadas.
3.6.9. Os atendentes poderão se logar através de software da solução instalado no PC do usuário ou via interface WEB (WebRTC).
3.6.10. Agentes deverão ser “free seating” (em qualquer computador onde o software de agente de Call Center estiver instalado) com identificação através de nome de usuário e senha.
3.6.11. Deverá ser fornecida documentação total do sistema com configurações de árvores e manual de operação.

3.6.12. Possuir equipamento (Hardware e/ou Software) de Gerenciamento de PA's com as seguintes facilidades:
3.6.12.1. Controle individual e do grupo em tempo real, permitindo obter informações do estado dos agentes, bem como estatísticas sobre o desempenho do atendedor do grupo de Distribuição Automática de Chamada (DAC) e informações de chamadas em espera por grupo de atendimento.
3.6.12.2. Compatível com Sistema operacional Windows 10 ou superior.
3.6.12.3. Exibição em tempo real de fluxo de chamada, grupo e estado dos agentes atualizados automaticamente em períodos pré-configurados.
3.6.12.4. Representação alfabética informando por cores o estado e a atividade do agente.
3.6.12.5. Multigrupo e roteamento de chamada ao agente ocioso por maior tempo.
3.6.12.6. Prioridades por números de acesso diferentes.
3.6.12.7. Enfileiramento de chamadas dinâmico com prioridades VIP.
3.6.12.8. "Overflow" por tempo de espera máximo e fila cheia.
3.6.12.9. Facilidade de supervisor tais como intercalação, alteração do agente de ausente/presente, alteração de diurno/noturno e mais todas as características de agente.
3.6.12.10. Facilidades de agente incluem alteração de ausente/presente, transferência de chamadas, conferência e transferência "after-call work" – automática para pesquisa de satisfação, por exemplo.
3.6.12.11. Pausa, pausa produtiva, pausa improdutiva.
3.6.12.12. Permitir a visualização de parâmetros relacionados com atendimento em tempo real e atualizados automaticamente, entre os quais:
3.6.12.13. Quantidade de chamadas em espera e retidas, mínimo 30 (trinta).
3.6.12.14. Maior tempo de espera das chamadas retidas.
3.6.12.15. Situação de ocupado/livre com identificação dos tipos de ocupado (retiradas – pausas improdutivas).
3.6.12.16. Ocupado, chamada de entrada/saída e internas.
3.6.12.17. Estado de pós-trabalho (busy wrap).
3.6.12.18. Agentes logados/deslogados e indisponíveis com informação dos horários.
3.6.12.19. Quantidade de chamadas de entrada/saída e internas ou chamando.

3.6.13. O sistema deverá ter a possibilidade de subdividir os operadores por serviços (grupos de atendimento) e/ou skill de habilidades.

3.6.14. Deve ser possível que os atendentes sinalizem as seguintes situações para os supervisores:
3.6.14.1. Emergência.
3.6.14.2. Consulta.

3.6.15. Para a situação de "Pausa Improdutiva", deverá ter pelo menos 3 (três) opções possíveis. Quando um operador entrar com "Pausa Improdutiva", o mesmo deverá entrar com uma das opções identificando cada um dos motivos de pausa.

3.6.16. O sistema deverá disponibilizar anúncios de áudio digitais sincronizados para o caso de espera em fila diferentes para cada grupo de serviço.

3.6.17. O Contact Center deverá disponibilizar interface gráfica de programação.

3.6.18. Deverá ser possível o bloqueio ou desbloqueio de roteamento de chamadas baseando-se nos seguintes parâmetros:
3.6.18.1. Quantidade de chamadas na fila.
3.6.18.2. Quantidade de Operadores em serviço.

3.6.19. O sistema deverá ter "modo noturno" automático e/ou manual (acionado pelo supervisor).

3.6.20. O Contact Center deverá ter integração com o Sistema de URA.

3.6.21. O sistema deverá possibilitar que sejam criados pelo menos 15 (quinze) grupos de serviço para atendimento de chamadas.

3.6.22. Quando da transferência da chamada para o Agente de Call Center, o sistema deverá promover o envio dos dados do chamador para o microcomputador do Agente, operação esta chamada de “Screen Pop”.

3.6.23. Todos os sistemas fornecidos deverão ser interligados ou plenamente integrados com o DAC.

3.6.24. O fornecedor deverá garantir total interoperabilidade entre o Call Center e os sistemas de URA / PABX / DAC.

3.6.25. O Contact Center deverá ter agenda de eventos. Com isso, deverá ser possível a alteração do modo de atendimento dinamicamente durante o dia.

3.6.26. O sistema deverá ter agenda de feriados e fim de semana de forma que o atendimento de chamadas nos feriados e fins de semana agendados seja assumido de maneira automática e diferenciada de um dia normal.

3.6.27. O sistema deverá permitir a emissão dos seguintes campos em relatórios para grupos de atendimento, times e subgrupos:
- 3.6.27.1. Quantidade de chamadas.
- 3.6.27.2. Quantidade de chamadas atendidas.
- 3.6.27.3. Quantidade de chamadas abandonadas.
- 3.6.27.4. Tempo Médio de Espera.
- 3.6.27.5. Maior Tempo de Espera.
- 3.6.27.6. Quantidade de Chamadas em Fila.
- 3.6.27.7. Tempo Médio de Fila.
- 3.6.27.8. Tempo Médio de Atendimento.
- 3.6.27.9. Tempo Médio de Consulta.
- 3.6.27.10. Tempo Médio de Retenção (Hold).
- 3.6.27.11. Quantidades e Tempos em cada Estado.
- 3.6.27.12. Quantidade de Chamadas de Saída.
- 3.6.27.13. Tempo Médio de Chamadas de Saída.
- 3.6.27.14. Tempo Médio de Abandono.
- 3.6.27.15. Disponibilidade dos Operadores.
- 3.6.27.16. Não disponibilidade dos Operadores.
- 3.6.27.17. Quantidade e duração dos “Códigos de Causa”.
- 3.6.27.18. Produtividade dos Operadores.
- 3.6.27.19. Grau de Serviço.
- 3.6.27.20. Ocupação de tronco e rotas medidas em Erlang.

3.6.28. O sistema deverá permitir a emissão dos seguintes campos em relatórios para Operadores:
- 3.6.28.1. Quantidade de chamadas atendidas.
- 3.6.28.2. Quantidade de chamadas abandonadas no toque.
- 3.6.28.3. Quantidade e tempo de “Pausa Produtiva”.
- 3.6.28.4. Quantidade, tempo e causa de “Pausa Improdutiva”.
- 3.6.28.5. Quantidade e tempo de “Códigos de Causa” utilizados durante as chamadas.
- 3.6.28.6. Quantidade e tempo de “Consulta”.
- 3.6.28.7. Disponibilidade do Operador.
- 3.6.28.8. Indisponibilidade do Operador.
- 3.6.28.9. Tempo Médio de Conversação.
- 3.6.28.10. Tempo Médio de Retenção (Hold).
- 3.6.28.11. Maior Tempo de Conversação.
- 3.6.28.12. Maior Tempo de Retenção (Hold).

3.6.28.13. Eventos passo-a-passo (log) das atividades do operador.
3.6.28.14. Quantidade e tempo de chamadas de saída.
3.6.28.15. Operador x Chamador (ANI).
3.6.28.16. A solução ainda deverá:
3.6.28.16.1. Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA.
3.6.28.17. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e informar ao cliente.
3.6.28.18. Possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.
3.6.28.19. Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar.
3.6.28.20. Permitir aos supervisores do sistema irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, permitindo a escuta silenciosa, conversa apenas com o operador ou conversa com o usuário e o operador simultaneamente.
3.6.28.21. Efetuar o registro de 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelas URA's (receptivo eletrônico).
3.6.28.22. Nas configurações da agenda de feriados, o sistema deve permitir a configuração prévia de mensagens de saudação diferenciadas por data ou período de feriado.

3.6.29. O sistema deverá disponibilizar os seguintes relatórios padrões:
3.6.29.1. Resumo: Fornece uma visualização geral da performance e atividades do centro de atendimento. Podendo ser gerado por agente, grupo de agentes ou todos os grupos.
3.6.29.2. Análise e Performance do Roteador: Estatísticas e análise das ligações para um grupo de agentes.
3.6.29.3. Análise e Performance do Agente: Análise individual detalhada dos agentes.
3.6.29.4. Chamadas Abandonadas: Detalhamento das chamadas recebidas, como abandono de fila de espera, solicitações de retorno e chamadas abortadas.
3.6.29.5. Razões de Indisponibilidade: Visualização de todas as razões de ausência informadas pelos agentes.
3.6.29.6. Análise dos Serviços de Saída: Informações e análise detalhada das atividades de saída, tais como solicitações de retorno e campanhas ativas.
3.6.29.7. Serviços de Identificação de Chamadas: Relaciona todos os chamadores conhecidos, por módulo de identificação.
3.6.29.8. Relatório de Eventos: Lista os eventos por agente(s), por exemplo: Ausente, Presente, Sem Agente, etc.
3.6.29.9. O sistema de gerenciamento deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos em formato HTML, xls e txt no mínimo.
3.6.29.10. Listagem dos números dos telefones das ligações recebidas e realizadas por atendente por período (mensal).

3.6.30. Na implantação, a CONTRATADA deverá especificar de maneira detalhada, para cada grupo de relatórios mencionados, quais são os disponíveis pela aplicação proposta.

3.6.31. Distribuição Automática de Chamadas – DAC deverá ter o critério de distribuição customizável, podendo ser o atendente com mais tempo sem atendimento, o primeiro da fila ou distribuição cíclica.

3.7. UNIDADE DE RESPOSTAS AUDÍVEL (URA)

3.7.1. A CONTRATADA deve considerar o fornecimento de URA (Unidade de Resposta Audível), integrado ao sistema de telefonia VoIP, para atendimento de chamadas, com as seguintes características obrigatórias:
3.7.1.1. A URA deverá receber chamadas por meio de 60 (sessenta) canais SIP da CPCT instalada para o serviço de atendimento ao eleitor (148).
3.7.1.2. Deverá ser oferecido treinamento sobre as funcionalidades, modos de configuração e operação da solução, da URA, inclusive procedimentos para alteração dos menus.

3.7.1.3. A alteração de todas as árvores de atendimento das URA's poderá ser feita pelos técnicos do TRE-SP ou da CONTRATADA, mas sempre sob supervisão dos técnicos do TRE-SP.

3.7.1.4. A CONTRATADA deverá providenciar, sem nenhum custo ao TRE-SP, até duas alterações nos menus das URA's por ano, incluindo a gravação de novos prompts, com locução, os quais serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A CONTRATADA se responsabilizará pela contratação do locutor e pagamento dos direitos de uso da voz.

3.7.1.5. A URA deverá vir pré-configurada com os menus conforme referência disposta no Apêndice B. A alteração dos menus na URA deverá ser feita pelo TRE-SP conforme a sua conveniência. A configuração final dos menus da URA será repassada à CONTRATADA até 15 (quinze) dias úteis antes da entrega do sistema.

3.7.1.6. A URA deverá ter funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, sendo que no horário de expediente do TRE-SP, das 08h00 às 19h00, deverá haver possibilidade de transferência de ligações para atendentes através do menu ou após duas tentativas incorretas e, fora do horário de expediente, deverá haver mensagem informando sobre o horário de atendimento.

3.7.1.7. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e das informações prestadas de acordo com a necessidade do TRE-SP.

3.7.1.8. A URA de atendimento ao Eleitor, Central 148, terá interação com o banco de dados do TRE-SP, deverá ter uma porta para conexão com rede de dados e deverá digitalizar (vocalizar) estas informações.

3.7.1.8.1. A CONTRATADA deverá estabelecer um canal de comunicação segura, via VPN IPSec, para conectar sua infraestrutura em nuvem à rede do TRE-SP, em um trabalho conjunto com a equipe técnica do Tribunal.

3.7.1.8.2. A solução de URA de Atendimento ao Eleitor (Central 148) deverá ser capaz de realizar consultas em tempo real a uma fonte de dados do TRE-SP por meio de interface de programação de aplicações (API).

3.7.1.8.2.1. Toda a comunicação de dados realizada através da referida API, além de trafegar obrigatoriamente pelo canal criptografado da VPN IPsec estabelecida entre a nuvem da CONTRATADA e a rede do Tribunal, deverá implementar o mecanismo de autenticação mútua baseado em certificados digitais (mTLS) ou tokens dinâmicos OAuth 2.0 com tempo de expiração curto.

3.7.1.8.2.2. A solução deverá possuir controles nativos de limitação de taxa de requisições (Rate Limiting) configuráveis por IP, endpoint e credencial, visando mitigar ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) e tentativas de exfiltração automatizada de dados em massa (data scraping).

3.7.1.8.2.3. A CONTRATADA deverá garantir a conformidade do desenvolvimento e consumo da API com as diretrizes do guia OWASP API Security Top 10, realizando a sanitização estrita de todas as entradas de dados para prevenção de ataques do tipo Injection.

3.7.1.9. A vocalização das informações do banco de dados da URA deverá ser feita automaticamente durante a consulta ao Banco de Dados através de pelo menos 60 (sessenta) canais/licenças de TTS que vocalizem informações ao mesmo tempo.

3.7.1.10. A CONTRATADA deverá ainda fornecer um software de TTS à parte que seja capaz de gerar arquivos de áudio compatíveis com a URA para inclusão rápida de novas informações nos menus.

3.7.1.11. A URA deverá desviar a ligação diretamente para os atendentes, grupo DAC, em caso de defeito na mesma.

3.7.1.12. CUT Through - A URA deverá permitir que na condição do usuário/cliente disque/tecle dígitos DTMF durante a verbalização da URA, fazendo com que o prompt pare imediatamente e processe o passo seguinte, agilizando o processo e permitindo uma navegação mais objetiva através de menus e submenus.

3.7.1.13. Deverá haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneo de 90 (noventa) ligações, e, quando da transferência para o DAC, deverá reter a ligação caso os atendentes estejam ocupados.

3.7.1.14. A URA deverá emitir relatórios estatísticos diários contendo, no mínimo: quantidade de ligações recebidas, quantidades de ligações por assunto, quantidade de ligações transferidas para atendentes, duração das ligações, quantidade de consultas completas e incompletas.
3.7.1.15. Deverá possuir gerador de relatórios customizados sobre as estatísticas da URA, os quais poderão ser confeccionados pelo próprio usuário, através de uma interface gráfica.
3.7.1.16. A URA deverá comportar, no mínimo, 10 (dez) níveis de atendimento para cada árvore.
3.7.1.17. A URA deverá dar a resposta com base no cadastro fornecido por este Tribunal, através da digitalização de voz (vocalização do texto).
3.7.1.18. A URA deverá dar a opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;

3.7.1.19. A URA permitirá, no mínimo, a configuração para a prestação de informações conforme os modelos constantes do Apêndice B.
3.7.1.20. A URA deverá ter total compatibilidade e estar homologada com o DAC a ser implantado, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a perfeita integração entre URA/DAC.
3.7.1.21. Todo o software, a documentação de instalação, configuração e operação das URAs deverão ser fornecidos preferencialmente em língua portuguesa.
3.7.1.22. A CONTRATADA deverá prover o software para programação do sistema, dando condições ao usuário de alterar a sequência do tratamento das chamadas, sem a necessidade de reset ou parada do sistema.
3.7.1.23. A CONTRATADA deverá se responsabilizar, durante o período de duração do contrato, pela Assistência Técnica da URA ou indicará terceiros, mediante prévia consulta e anuência, por escrito, da CONTRATANTE, sob sua inteira responsabilidade, que prestarão a manutenção e suporte para esse serviço.
3.7.1.24. A URA deverá, durante o período de contrato, ter todas as atualizações de software e manutenções corretivas disponíveis no mercado sem qualquer ônus para o TRE-SP. Caso a atualização de software exija atualização de hardware, isto deve ser providenciado pela CONTRATADA sem ônus para o TRE-SP.

3.7.1.25. A Árvore de configuração da URA para o serviço 148 (atendimento ao eleitor) encontra-se especificada no Apêndice B - Diagramação da URA. A Árvore de configuração de atendimento da Seção de Atendimento às Zonas Eleitorais (SEAZE) e da Seção de Dados e Suporte aos Sistemas Processuais das Zonas Eleitorais (SEDS), será definida quando da respectiva instalação.
3.7.1.25.1. O Diagrama do Apêndice B é meramente exemplificativo, não exaurindo a solução de gravação a ser implantada. A configuração final dos menus da URA será repassada à CONTRATADA no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a Ordem de Início de Serviço.

GERENCIAMENTO DA URA

3.7.2. A URA deverá permitir que cada Supervisor de Call Center, através de software próprio, monitore cada uma das linhas, informando se o canal está ocupado/livre, qual a ação que está tomando no momento e principalmente verificar as chamadas que estão em atendimento na URA e no Call Center.

3.7.3. A URA deve disponibilizar arquivo de log com todos os eventos ocorridos, identificando a linha, a data e hora de início e fim da ligação e quais os menus por que passou.

3.7.4. Devem existir telas de estatísticas já formatadas em forma de tabelas e gráficos com, no mínimo, os seguintes parâmetros:
3.7.4.1. Utilização por hora, dia, mês, por canal de URA.
3.7.4.2. Tempo de retenção e quantidade de ligações por hora, dia, mês.
3.7.4.3. Cálculo do tráfego cursado (Erlang), HMM (hora de maior movimento) e perda (B).

3.7.4.4. Realizar o atendimento e transferência da chamada telefônica utilizando o mesmo canal, simultaneamente com a tela.
3.7.4.5. Permitir que o áudio de determinadas mensagens seja reproduzido de acordo com o horário, como por exemplo, mensagens de bom dia, boa tarde, boa noite, etc.
3.7.4.6. Possibilitar que se programem menus da URA que serão acionados automaticamente de acordo com o dia da semana. A aplicação de forma automática identificará o dia e desviará o fluxo do script para determinado menu.
3.7.4.7. Possibilitar a integração com outras aplicações/sistemas através de Webservices sem geração de custos adicionais.
3.7.4.8. A URA deverá coletar informações CTI sem necessidade de licença adicional, como identificação de telefone chamador e que possam ser utilizadas em estatísticas.
3.7.4.9. A aplicação (URA) deverá trocar informações com o PABX através de protocolo TCP/IP.
3.7.4.10. Permitir a integração com informações de outros Bancos de Dados sem geração de custos adicionais.

3.8. APARELHOS TELEFÔNICOS

3.8.1. Deve ter compatibilidade absoluta com o serviço de telefonia ofertado.
3.8.2. Deverá suportar protocolo SIP v2 (RFC3261).
3.8.3. Deverá suportar, no mínimo, 08 (oito) contas SIP.
3.8.4. Possuir display gráfico com visualização de, no mínimo, 04 (Quatro) linhas.
3.8.5. O display gráfico colorido dever ter no mínimo, 2.8 polegadas.
3.8.6. O display do aparelho deve possuir luz de fundo (Back Light).
3.8.7. Ajuste de contraste do display.
3.8.8. Mínimo de 2 (duas) posições de ajuste de posição/ângulo
3.8.9. Deve possuir, no mínimo, 8 (oito) (teclas) teclas programáveis com LED e monitoramento.
3.8.10. Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de menu.
3.8.11. Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de navegação e tecla OK.
3.8.12. Acesso direto a caixas de mensagens de voz.
3.8.13. Deve possuir as teclas espera, transferência, conferência, mudo e rediscar.
3.8.14. O aparelho deve possuir qualidade de áudio em HD.
3.8.15. O aparelho deve suportar a conexão USB A/C com um PC convencional e funcionar como alto falante externo.
3.8.16. A conexão USB A/C também deverá suportar a conexão de dongle para prover conectividade Wi-Fi para o usuário deste modelo de telefone IP.
3.8.17. Deve possuir Detecção de Atividade de Voz, Geração de Ruído de Conforto, Cancelamento de Eco Acústico e DTMF.
3.8.18. Dever ser compatível com Aparelho Auditivo (HAC).
3.8.19. Deve possuir Viva-voz Full-Duplex com controle de volume.
3.8.20. Deve suportar recurso local de conferência com 5 (cinco) participantes sem a necessidade de acesso a sala de conferência do sistema de telefonia em Nuvem.
3.8.21. Deve suportar, no mínimo, os recursos de encaminhamento de chamadas, consulta aos contatos locais, registros de chamadas, chamada em espera, discagem rápida, rediscagem, atendimento automático, correio de voz e não perturbe.
3.8.22. Deve suportar gerenciamento via WEB.
3.8.23. Deve possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 Base-T com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos.
3.8.24. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB.
3.8.25. Deve suportar autenticação via IP Estático ou DHCP.
3.8.26. Deve ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação.
3.8.27. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G722, G729A/B, OPUS e iLBC.
3.8.28. Deve ser compatível com IPv4 e IPv6.
3.8.29. Deve ser compatível com QoS / LLDP-MED.
3.8.30. Deve suportar TFTP, HTTP e HTTPS.

3.8.31. Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP para criptografia de sinalização e mídia respectivamente.
3.8.32. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 2), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa.
3.8.33. Deve vir acompanhado com uma fonte de alimentação.
3.8.34. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB A com suporte a Headset.
3.8.35. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta USB C com suporte a Headset.
3.8.36. Deve possuir o suporte ajustável e possibilidade de montagem na parede.
3.8.37. Deve possuir o idioma português.
3.8.38. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme Resolução 715. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

3.9. CONSOLE DE OPERADORA (MESA DE TELEFONISTA)

3.9.1. Disponibilizar no mínimo 2 (dois) consoles para operador(a) (mesa de telefonista), com display colorido de no mínimo 3,5 polegadas, sendo que cada console deve possuir um módulo adicional com no mínimo 20 (vinte) teclas de monitoração, programáveis com indicação visual associada ao seu estado de ocupação ou ativação.

3.10. SOFTPHONE

3.10.1. O softphone deverá prover funcionalidades telefônicas para usuários com perfil de CallCenter. Será uma opção para os usuários com perfil de uso de CallCenter
3.10.2. O Softphone deve possuir as seguintes características mínimas:
3.10.2.1. Deve ser compatível com o sistema de telefonia IP.
3.10.2.2. Deverão registrar histórico de chamadas recebidas e efetuadas no SoftPhone.
3.10.2.3. O Softphone será instalado na área de trabalho do PC do usuário ou poderá ser acessado via navegador de internet (WebRTC).
3.10.2.4. O Softphone deve emular funcionalidades telefônicas e possibilitar comunicações para trabalhadores remotos, através de VPN ou via internet (acesso web).
3.10.2.5. O Softphone deve ser compatível com aplicativos CTI, por exemplo, uma barra de ferramentas.
3.10.2.6. O Softphone deve funcionar no local em uma conexão Ethernet ou WiFi com fio ou fora do local em qualquer lugar em que o usuário possa se conectar ao IP da empresa rede usando uma VPN, funcionando em Ethernet, Wi-Fi, celular 4G/5G.
3.10.2.7. O pré-requisito mínimo para funcionamento do Softphone será o sistema operacional Windows 10 ou superior.
3.10.2.8. O Softphone deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711 e G.729.
3.10.2.9. O Softphone deve estar disponível para download no Google Play, para os dispositivos Android.
3.10.2.10. Através do PC deve ser possível adicionar mini exibição e Pop-up na chamada recebida.
3.10.2.11. Através do Smartphone ou Tablet, deve ser possível utilizar a aplicação através de flip horizontal, flip vertical ou tela cheia horizontal.
3.10.2.12. Deve possuir idioma em português.
3.10.2.13. Deverá ser disponibilizado o Headset pela CONTRATADA para os usuários de Softphone.

3.11. FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO

3.11.1. Permitir a criação de Grupos de Ramais.
3.11.2. Deverá possuir gerência proativa de diagnósticos e relatórios de falhas.
3.11.3. Deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.
3.11.4. Sistema de Bilhetagem e tarifação com as seguintes características:

3.11.4.1. Permitir o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico.
3.11.4.2. Extração de relatórios por grupos de terminais.
3.11.4.3. Criação de perfis de usuários, visualização/ extração de relatórios.
3.11.4.4. Extração de relatórios por Área e ou centro de custo alfanumérico.
3.11.4.5. O software deverá possibilitar a criação de relatórios via web.
3.11.4.6. Emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como: PDF e TXT, XLS.
3.11.4.7. O software deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do terminal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas.
3.11.5. A ferramenta de gerenciamento deverá possuir capacidade nativa de exportação automática e contínua de 100% (cem por cento) dos seus logs de auditoria, eventos de segurança, logs de acessos (sucessos e falhas) e tentativas de modificação de privilégios.

3.11.5.1. O envio dos logs deverá ocorrer em tempo real (ou em intervalos de tempo não superiores a 5 minutos), por meio de protocolo seguro Syslog sobre TLS (RFC 5424), estruturado em formatos padronizados de mercado (como JSON ou CEF – Common Event Format), permitindo a integração e o recebimento direto pela solução de SIEM (Security Information and Event Management) central do TRE-SP, sem qualquer custo adicional para a Administração.

3.12. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (Art. 6º, XXIII, alíneas ‘d’ e “e” da Lei nº 14.133/21)

4.1. **Requisitos Gerais:**
4.1.1. A CONTRATADA deverá ter troca de tráfego com no mínimo outros 2 (dois) sistemas autônomos de trânsito.
4.1.2. A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de terminais/ramais ativos, podendo a CONTRATANTE variar o número de terminais/ramais até o máximo de 1800 (mil e oitocentos) ramais sem aditivo contratual.
4.1.3. A CONTRATADA deverá realizar o entroncamento SIP/TRUNK entre a CONTRATANTE e as UNIDADES do TRE-SP distribuídas pelo Estado de São Paulo, estimativa de aproximadamente 400 (quatrocentas) localidades, além do TSE (Tribunal Superior Eleitoral) e das demais unidades da Justiça Eleitoral que já dispõe da tecnologia VoIP.
4.1.4. A SOLUÇÃO deverá permitir o entroncamento SIP/TRUNK com outras soluções usando protocolo SIP.
4.1.5. Deverá ser configurado o roteamento entre os entroncamentos (SIP/TRUNK) de forma a possibilitar as ligações oriundas do TRE-SP com destino às unidades da Justiça Eleitoral no Estado de São Paulo ou nas demais regiões do país sejam feitas igual uma chamada TERMINAL x TERMINAL, podendo discar o número completo ou somente os últimos 4 (quatro) dígitos.
4.1.6. As ligações supracitadas no item 4.1.5. não deverão ser tarifadas.
4.1.7. O Entroncamento entre o TRE-SP e as demais unidades da Justiça Eleitoral deverá ocorrer única e exclusivamente em cima do protocolo SIP. O entroncamento (SIP/TRUNK) deverá ocorrer apenas no logradouro denominado SEDE do TRE-SP.
4.1.8. A solução deverá ser entregue fim a fim.
4.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia, que devem ser compatíveis e homologados pelo fabricante do sistema de telefonia IP.
4.1.9.1. A comprovação será feita através de um documento ou link de uma página web oficial do fabricante do sistema de telefonia IP, com a lista de equipamentos homologados, conforme disposto no item 3.1.7.1.
4.1.10. Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade de comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do terminal, não gerando assim uma cobrança apartada.

4.1.11. Cada terminal deverá ser entregue com aparelho telefônico pronto para uso.
4.1.12. Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números assinados pelo TRE-SP fornecidos atualmente pelas empresas VIVO e Algar Telecom, caso não seja possível a portabilidade, a CONTRATADA deverá prover solução que atenda a unidade correspondente.
4.1.13. Em função da portabilidade, será permitida uma única interrupção de comunicação, por um período não superior a 6 (seis) horas, durante a ativação.
4.1.14. A contratada deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento.

4.2. Requisitos de Sustentabilidade

4.2.1. A contratada deverá apresentar software e aplicações que garantam a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos da Lei nº 10.098/2000, do Decreto Legislativo nº 186/2008 e a conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), além de adotar práticas de desenvolvimento de sistemas/aplicações multiplataforma.

4.3. Suporte Técnico / Manutenção / Plantão Técnico

4.3.1. O serviço de suporte técnico destina-se à resolução de incidentes e problemas, ao atendimento de requisições de serviços (exemplos: alteração de configuração, parametrização, manutenção e atualização de softwares que compõem a solução etc.) e ao esclarecimento de dúvidas (relativas à configuração, administração, segurança, auditoria e utilização da solução).
4.3.2. Deverá ser prestado pelo fabricante ou pela contratada durante todo o período de vigência do contrato.
4.3.3. A equipe técnica do TRE-SP solicitará o serviço de suporte por meio da abertura de chamado, através de ferramenta disponibilizada pela contratada para esse fim, via chamada telefônica (local ou gratuita) e através de e-mail.
4.3.4. Os chamados deverão ser recebidos em período integral – 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
4.3.5. Todo o serviço de suporte deverá ser prestado em língua portuguesa.
4.3.6. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente, através da internet, de telefone ou de e-mail.
4.3.7. Durante toda a vigência do contrato, não haverá limite de quantidade de chamados a serem abertos pelo TRE-SP.
4.3.8. Cada chamado deverá receber uma identificação única, a fim de permitir o seu acompanhamento.
4.3.9. Quando da abertura de um chamado, em comum acordo pelas partes, o mesmo deverá ser classificado dentro de uma das seguintes prioridades:
4.3.9.1. Baixa:
4.3.9.1.1. Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços no PERÍODO NÃO ELEITORAL;
4.3.9.1.2. Prazo para atendimento = 1 (um) dia útil;
4.3.9.2. Normal:
4.3.9.2.1. Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;
4.3.9.2.2. Prazo para atendimento = 4 (quatro) horas corridas;
4.3.9.3. Alta:
4.3.9.3.1. Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços;
4.3.9.3.2. Prazo para atendimento = 2 (duas) horas corridas.

4.3.10. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de **manutenção** considerando que:
4.3.11. O PERÍODO ELEITORAL compreende os anos em que houver realização de eleições (a exemplo dos pleitos de 2026 e 2028). Nestes anos, o período eleitoral inicia-se no dia 1º de abril e encerra-se no dia 15 de novembro do respectivo ano de pleito. Durante esse

período, o TRE-SP funciona 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;

4.3.12. O PERÍODO NÃO ELEITORAL compreende os demais meses da vigência do contrato;

4.3.13. Um chamado técnico será considerado concluído (fechado) após confirmação do usuário solicitante quanto à efetiva solução do problema ou mediante prazo acordado com o TRE-SP.

4.3.14. Ao final de cada atendimento, deverão ser disponibilizadas as seguintes informações: identificação do chamado, categoria de prioridade, nome do usuário solicitante (que realizou a abertura do chamado), descrição do problema e da solução, histórico de ações e atividades realizadas, data e hora de abertura e de fechamento do chamado, data e hora de início e de término da execução dos serviços, identificação dos técnicos responsáveis pelos procedimentos.

4.3.15. Deverá ser disponibilizado meio para acompanhamento de todos os chamados abertos pelo TRE-SP, de modo que seja possível gerenciar o histórico de chamados realizados, emitir relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, contemplando chamados abertos e fechados, e medir a qualidade dos serviços executados.

4.3.16. Todos os custos diretos e indiretos (trabalhistas, deslocamentos, hospedagem, hora técnica, alimentação, entre outros) que fazem parte do escopo do atendimento de suporte técnico serão de responsabilidade da contratada.

4.3.17. **PLANTÃO TÉCNICO** nos dias de eleição, um dia antes e um dia depois (três dias, 72 (setenta e duas) horas de cada turno), no primeiro turno e no segundo turno, se houver, por meio de um rodízio de plantonistas técnicos da CONTRATADA, dentro da Sede I do TRE-SP, para cobrir eventual falha do serviço prestado neste período;

4.3.18. Os atendimentos serão feitos durante o horário comercial, no PERÍODO NÃO ELEITORAL, podendo ser em horário diferenciado quando acordado entre as partes;

4.3.19. A assistência técnica e o suporte deverão ser efetuados pela CONTRATADA, ou por terceiros por ela designados com anuência da CONTRATANTE, mas sob sua total responsabilidade;

4.3.20. A assistência técnica deverá utilizar apenas peças e componentes novos e originais do equipamento fornecido;

4.3.21. Uma vez notificada, a contratada realizará a reparação ou substituição do(s) equipamento(s) que apresentar(em) vício ou defeito no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da abertura da solicitação, mediante e-mail ou telefone, a fim de serem efetuados os serviços para eliminação dos defeitos que determinaram a chamada.

4.3.22. O prazo indicado para a reparação ou substituição do(s) equipamento(s) que apresentar(em) vício ou defeito, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da Contratada, aceita pelo Contratante.

4.3.23. Na hipótese do item acima, a Contratada deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido e em perfeitas condições de uso, para utilização em caráter provisório pelo Contratante, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

4.3.24. Ultrapassando-se 15 (quinze) dias corridos da abertura da solicitação para resolução do problema, a Contratada deverá substituir o equipamento em reparo por um NOVO (de qualidade equivalente ou superior), a título de troca definitiva, com a mesma garantia restante do equipamento defeituoso.

4.3.25. Caso o Fabricante do equipamento não adote a política de assistência técnica para reparo dos equipamentos o mesmo deverá ser substituído por um NOVO (de modelo igual ou, na falta deste, por modelo imediatamente superior) no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da notificação inicial à Contratada, a título de troca definitiva, com a mesma garantia restante do equipamento retirado.

4.3.26. O prazo de garantia de funcionamento e de suporte técnico para os produtos cotados, será contado conforme disposto no item 9.1 deste Anexo.

4.3.27. Durante o prazo de garantia de funcionamento, a CONTRATADA deverá prestar serviços de assistência técnica da CPCT, composta de softwares de operação, gerenciamento e sistema de tarifação, sem ônus para o TRE-SP;

4.3.28. Os equipamentos instalados estão sujeitos a monitoramento, testes periódicos de segurança e identificação de vulnerabilidades pela equipe da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA corrigir os problemas detectados, nos termos do item 4.3.

4.4. **Segurança da Informação**

4.4.1. A solução deverá prover a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, a autenticidade e a segurança de todas as informações do TRE-SP armazenadas no ambiente em nuvem.

4.4.2. Disponibilizar recursos de segundo fator de autenticação (MFA - Multi-Factor Authentication) para os usuários da solução, sendo sua ativação obrigatória para todas as contas com privilégios de administração e gerência do sistema, sem qualquer custo adicional para o TRE-SP.

4.4.2.1. Fica expressamente vedada a utilização de SMS (Short Message Service) ou chamadas telefônicas automatizadas como método exclusivo ou complementar de segundo fator de autenticação para fins de validação de identidade.

4.4.2.2. A validação do segundo fator de autenticação deverá ocorrer, alternativamente, por meio de:

4.4.2.2.1. Aplicativo dedicado para dispositivos móveis (Android e iOS) gerador de senhas de uso único baseadas em tempo (TOTP - Time-Based One-Time Password); ou

4.4.2.2.2. Suporte nativo a chaves físicas de segurança baseadas em hardware que utilizem os padrões criptográficos FIDO2 / WebAuthn.

4.4.3. Permitir configuração de serviço de logon único (SSO) através do protocolo SAML 2.0.

4.4.4. Permitir que os usuários utilizem credencial diferente de seu endereço de e-mail.

4.4.5. Permitir autenticação e autorização entre soluções de terceiros utilizando, no mínimo, os protocolos OAuth 2.0 e OpenID Connect.

4.4.6. Permitir que administradores do domínio possam definir o duplo fator de autenticação como fase obrigatória para acesso à solução.

4.4.7. Mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis.

4.4.8. Permitir a definição de requisitos mínimos de senha para acesso dos usuários à solução.

4.4.9. Todo o tráfego de informação para a prestação do serviço, deve ser criptografado, utilizando HTTPS/TLS/SSL para todos os protocolos.

4.4.10. Todas as transmissões de texto, mensagens, vídeo e áudio devem ser criptografadas.

4.4.11. Deverá ser comprovado na assinatura do contrato que o serviço ofertado e seus processos de gestão possuem as seguintes certificações ou relatórios de auditoria válidos:

4.4.11.1. ISO/IEC 27001 - para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação do provedor.

4.4.11.2. ISO/IEC 27017 - para os controles de segurança da informação em nuvem.

4.4.11.3. ISO/IEC 27018 - para a proteção de informações de identificação pessoal.

4.4.11.4. Relatório de auditoria SSAE 16/ISAE 3402 Type II SOC 2 ou superior, que ateste os controles sobre segurança, disponibilidade e confidencialidade do serviço.

4.4.11.4.1. A comprovação poderá ser realizada mediante a apresentação dos certificados válidos ou por meio alternativo que demonstre o pleno atendimento aos objetivos de controle de cada norma.

4.4.12. Da Infraestrutura de Hospedagem

4.4.12.1. O serviço de PABX em nuvem deverá ser hospedado em um ou mais datacenters que possuam, no mínimo, a classificação Tier3 (conforme Uptime Institute) ou, alternativamente, as certificações ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 para sua infraestrutura.

4.4.12.1.1. Cabe ressaltar que as certificações citadas acima e a exigência de que o datacenter esteja localizado em território nacional são essenciais para garantir a segurança, a soberania dos dados, a estabilidade e a eficiência da solução ofertada. Tais exigências justificam-se técnica e juridicamente pela necessidade de assegurar a

estrita conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). Dessa forma, garante-se que a infraestrutura de hospedagem em nuvem adote práticas rigorosas de gestão da informação, alta disponibilidade, resiliência operacional e conformidade com padrões internacionais. Além disso, tais requisitos promovem maior confiança na proteção de dados pessoais e sensíveis, na continuidade dos serviços da Justiça Eleitoral e na mitigação de riscos tecnológicos, elementos que são críticos para o sucesso e a confiabilidade da solução proposta e justificam a exigência habilitatória.

4.4.12.2. A infraestrutura primária de processamento de voz deverá estar localizada em território brasileiro, para garantir baixa latência e conformidade com as leis nacionais.

4.4.13. Da Continuidade e Recuperação de Desastres

4.4.13.1. A solução deverá contar com réplica geográfica automática dos dados e da capacidade de comutação para uma região geograficamente distinta dentro do Brasil, garantindo a continuidade do serviço em caso de desastre na localidade primária.

4.5. **Sociais, Culturais e Acessibilidade**

4.5.1. Todas as ferramentas que compõem a solução, incluindo o ambiente de administração e auditoria, deverão estar traduzidas para o idioma português do Brasil (Pt-BR).

4.5.2. Os atendimentos de suporte técnico deverão ser efetuados exclusivamente no idioma português.

4.5.3. A solução deve seguir as Diretrizes de acessibilidade existentes no W3C e WCAG para ser acessível à pessoa com deficiência conforme determina o Decreto 6.949/2009, Lei 13.146/2015 e Resolução CNJ n. 401 de 16/06/2021.

4.5.4. A solução deve ser plenamente acessível através de softwares leitores de tela como:

4.5.4.1. Jaws e NVDA, para Windows;

4.5.4.2. TalkBack, para sistema Android.

4.6. **Serviço de Suporte à administração e gerência**

4.6.1. Os serviços de suporte à administração e gerência da central telefônica deverão compreender os seguintes itens:

4.6.1.1. Instalação de ferramentas de Gestão que forneçam as seguintes informações:

4.6.1.2. Deverá ser instalado sistema de tarifação incluindo o fornecimento de microcomputador, software e licença de uso;

4.6.1.3. O sistema de tarifação deverá fornecer os custos das ligações por ramal, acesso, data, hora, número chamado, tempo de duração, destino e seus totais por grupo de terminais ou acessos;

4.6.1.4. O sistema de tarifação deverá fornecer gráficos de desempenho com as informações sobre tempo e os serviços executados nos ramais fornecendo valores em Erlangs de tráfego tarifado. Os gráficos resumidos, adaptados e customizados conforme as necessidades do TRE-SP, deverão mostrar a situação da central em período de dias, semanas, e meses para análise de tendências, ampliação dos recursos, alteração de topologia ou alteração de políticas de distribuição de facilidades e de uso dos acessos da rede pública.

4.6.1.5. Relatórios com eventos críticos do sistema.

4.6.2. Acompanhamento dos trabalhos de verificação da disponibilidade dos serviços de acesso à rede externa;

4.6.3. Os bilhetes gerados pelo sistema de tarifação, referentes às chamadas, deverão ser gerados, impreterivelmente, por linha, no caso de impossibilidade de identificação do bilhete por parte da CONTRATADA, este bilhete deverá ser direcionado a uma linha previamente estabelecida para o TRE-SP.

4.7. **Legais**

4.7.1. A solução deve estar em conformidade com todas as leis brasileiras que tratam do assunto, principalmente sobre proteção de dados;

4.7.2. Conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

4.7.3. Tais conformidades deverão ser comprovadas e mantidas durante toda a vigência do contrato.

4.8. **Garantia**

4.8.1. Todos os componentes da solução deverão ser mantidos atualizados durante toda a vigência do contrato.

4.9. **Unidade de Medida**

4.9.1. Será adotada como unidade de medida o terminal instalado/ativado.

Subcontratação

4.10. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.10.1. A subcontratação deverá ser parcial, limitada a, no máximo, 30% do valor total mensal do serviço contratado, conforme a Proposta de Preços.

4.10.2. Não será permitida a subcontratação da parcela principal do objeto, que compreende a gestão integral, o monitoramento e o suporte de primeiro nível da solução de Telefonia IP/VoIP. Estas atividades devem ser executadas diretamente pela Contratada.

4.10.3. A subcontratação deverá se restringir a serviços acessórios ou complementares, como a provisão de infraestrutura de cloud computing (IaaS/PaaS) ou serviços de gateway de interconexão com a Rede Pública Comutada (STFC).

4.10.4. O contrato, quando cabível, oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação, caso admitida.

Garantia da contratação

4.11. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.12. O contrato, quando cabível, oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Vistoria Facultativa

4.13. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é recomendável para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, e, junto à área técnica, tirar todas as dúvidas e obter informações a respeito da infraestrutura de rede atual e prevista para o tribunal, incluindo prédios da secretaria e dos cartórios.

4.14. A vistoria facultativa poderá ser realizada de segunda à sexta-feira, no local da execução dos serviços, no horário das 12h às 18h, mediante prévio agendamento com o TRE-SP, pelos telefones (11) 3130-2845/2456/2463 ou através do e-mail comip@tre-sp.jus.br.

4.14.1. Não será admitida a realização de vistorias sem o prévio agendamento.

4.15. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.16. A visita técnica facultativa poderá ocorrer até a véspera da data da sessão de abertura do certame.

4.17. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.18. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Condições de execução

4.19. A OS deverá ser emitida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

4.20. As atividades relacionadas à implantação da solução poderão ser realizadas presencialmente nas dependências do TRE-SP, com acompanhamento e supervisão da equipe técnica do tribunal, ou remotamente, desde que acordado entre as partes e cumpridos os requisitos de segurança definidos pela equipe do TRE-SP.

4.21. Os serviços serão executados preferencialmente em dias úteis, dentro do horário comercial; mas, visando minimizar a indisponibilidade de dados ou serviços, o TRE-SP poderá solicitar que algumas atividades sejam realizadas fora do horário comercial, inclusive à noite, e/ou em finais de semana.

4.22. **A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:**

4.22.1. Cronograma para implantação da solução:

ATIVIDADE	PRAZO	RESPONSÁVEL
Reunião inicial para apresentação das equipes do TRE-SP e da contratada, esclarecimento de dúvidas e alinhamento de expectativas	Até 05 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato	TRE-SP / CONTRATADA
Apresentação do Plano de Implantação da Solução e do Plano de Continuidade de Negócios	Até 10 (dez) dias úteis após a realização da reunião inicial	CONTRATADA
Apresentação do plano com os ajustes e correções solicitados	em até 2 (dois) dias úteis após a apresentação inicial do plano de Implantação da Solução e do Plano de Continuidade de Negócios	CONTRATADA
Aceite dos planos de Implantação da Solução e de Continuidade de Negócios.	Até 05 (cinco) dias úteis após apresentação dos planos	TRE-SP
Entrega dos equipamentos	Até 50 (cinquenta) dias corridos após assinatura do contrato	CONTRATADA
Implantação da solução	Até 70 (setenta) dias corridos após aprovação do Plano de Implantação da Solução	CONTRATADA
Treinamento	Até 05 (cinco) dias úteis após a Implantação da Solução	CONTRATADA

4.22.2. O gestor do contrato deverá convocar uma reunião inicial, a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para apresentação das equipes do TRE-SP e da CONTRATADA, assim como para alinhamento de expectativas, esclarecimento de dúvidas e formalização do início da execução dos serviços.

4.22.3. Na reunião inicial deverão ser formalizados:

4.22.3.1. A indicação dos prepostos da contratada junto ao TRE-SP, para o trato de questões técnicas e administrativas, fornecendo-se seus nomes e contatos, os quais deverão comparecer ao TRE-SP sempre que convocados;

4.22.3.2. O pedido inicial e/ou adicional ao longo da vigência do contrato da quantidade de terminais/ramais a serem ativados, deverá ser formalizado por meio de abertura de Ordem de Serviço;

4.22.3.3. O início da execução do serviço de migração se dará por meio de envio de mensagem eletrônica institucional ou através de sistema interno da CONTRATADA;

4.22.3.4. No prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da realização da reunião inicial, a contratada deverá apresentar o Plano de Implantação da Solução, contendo o cronograma de todas as atividades que serão realizadas, abrangendo todos os serviços contratados, inclusive os serviços de capacitação, que deverá ser aprovado pela equipe técnica do TRE-SP.

4.22.3.5. No prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da realização da reunião inicial, a contratada deverá apresentar o Plano de Continuidade de Negócios, que será executado em caso de rescisão ou término do contrato e deverá ser aprovado pela equipe técnica do TRE-SP.

4.22.3.6. A aprovação do Plano de Implantação da Solução e do Plano de Continuidade de Negócios, ou a solicitação de ajustes e correções, deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de apresentação do respectivo plano;

4.22.3.6.1. Os planos, com os ajustes e correções solicitados, deverão ser devolvidos ao TRE-SP no prazo de 2 (dois) dias úteis.

4.22.3.7. O Plano de Implantação da Solução deverá abranger todas as atividades necessárias à disponibilização da solução para utilização pelos usuários do TRE-SP, incluindo as atividades listadas a seguir, mas não se limitando a elas:

4.22.3.7.1. Avaliação do ambiente do TRE-SP - deverão ser levantados e avaliados todos os requisitos necessários à perfeita implantação da solução;

4.22.3.7.2. Elaboração de documento contendo todos os pré-requisitos necessários à habilitação e configuração da solução, assim como os eventuais ajustes a serem realizados pelo TRE-SP;

4.22.3.7.3. Configuração da infraestrutura relacionada à conectividade e segurança (portas de firewall, proxy, configurações de rede etc.);

4.22.3.7.4. Realização de teste de funcionalidade dos serviços contratados;

4.22.3.7.5. Validação de todos os serviços devidamente configurados e funcionais.

4.22.3.8. O Plano de Continuidade de Negócios deverá abranger, no mínimo, as seguintes situações:

4.22.3.8.1. Conclusão de todos os chamados de suporte pendentes;

4.22.3.8.2. Extração e disponibilização de todos os dados mantidos na nuvem, em formato padrão de mercado, incluindo logs e backup, a ser realizada pela contratada, que ficará responsável também por prover todas as ferramentas (softwares e hardwares) necessárias à execução da operação, a fim de que seja possível a sua migração para uma outra solução provida pelo TRE-SP ou por outro prestador de serviço que venha a ser contratado;

4.22.3.8.3. A efetiva disponibilização dos dados para o TRE-SP não poderá exceder o prazo de 10 (dez) dias úteis após a rescisão ou término contratual, exceto sob manifestação expressa do TRE-SP

4.23. **Direitos de propriedade intelectual e autorais**

4.23.1. Os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos desenvolvidos e elaborados em decorrência da relação contratual, incluindo documentação, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, pertencerão ao TRE-SP.

5. Obrigações do CONTRATANTE

5.1. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações contratuais, do edital e seus anexos, especialmente do Termo de Referência.
5.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas do edital, do contrato e os termos de sua proposta.
5.3. Exercer a fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.
5.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, caso este não tenha sido previsto no edital ou em seus anexos.
5.5. Verificar o cumprimento da obrigação da CONTRATADA de manter todas as condições nas quais o contrato foi assinado durante todo o seu período de execução.
5.6. Receber o serviço que atenda às especificações exigidas no Termo de Referência e promover os pagamentos dentro do prazo estipulado e nas condições estabelecidas.
5.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

6. Obrigações da CONTRATADA

6.1. Executar o objeto contratado conforme as determinações previstas no edital e seus anexos.
6.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital durante todo o período de execução do contrato, incluindo eventuais prorrogações.
6.3. Manter atualizado seu cadastro de contato com endereço, telefone e endereço eletrônico, durante toda a vigência do acordo administrativo.
6.4. Responsabilizar-se por todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução deste instrumento, bem como pelos custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais.
6.5. Manter atualizados os dados de seus prepostos junto ao TRE-SP (nome, telefone e e-mail), para o trato de questões técnicas e administrativas, os quais terão competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las ao responsável pela gestão do contrato.
6.6. Submeter à aprovação do TRE-SP toda e qualquer alteração ocorrida nas especificações, em face de imposições técnicas, de cunho administrativo ou de ordem legal.
6.7. Proporcionar todas as condições para que o TRE-SP possa executar a atividade de fiscalização do contrato, prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações procedentes, caso ocorram.
6.8. Manter, durante toda a vigência do contrato, registro dos eventos que tenham provocado interrupções na prestação do serviço, a fim de justificar a não consideração de períodos de indisponibilidade perante o CONTRATANTE, sempre de acordo com o previsto no Termo de Referência.
6.9. Comunicar ao gestor do contrato, de imediato e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a sua execução, para a adoção das medidas necessárias à sua regularização.
6.10. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
6.11. Dispor de instalações, recursos e pessoal técnico capacitado adequados para a realização do objeto da licitação com a qualidade e nos prazos contratados.
6.12. Responsabilizar-se pelos danos causados ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ação ou omissão, quando da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo TRE-SP.

6.13. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais ou municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com este contrato.

6.14. Conhecer e observar a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do TRE-SP (Resolução TRE-SP n° 627/2023) e a Política de Segurança da Informação disponível no site do TRE-SP (Resolução TRE-SP n° 580/2022).

6.15. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), conforme cláusula contratual.

6.16. Garantir a segurança dos dados armazenados e mantê-los sob sigilo, sendo certo que esses dados serão usados apenas para fornecer os serviços de computação em nuvem contratados e não poderão ser utilizados para qualquer outro fim, responsabilizando-se pela assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo no Anexo VII deste Termo de Referência.

6.17. Manter sigilo sobre documentos, dados e informações obtidos ou produzidos em razão da execução do contrato e garantir que serão utilizados somente nos processos envolvidos na execução do objeto contratado, responsabilizando-se pela assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo no Anexo VII deste Termo de Referência.

6.18. Não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou fornecer a terceiros quaisquer documentos, dados ou informações recebidos ou elaborados no curso da prestação dos serviços, sob qualquer alegação, a menos que autorizado formalmente e por escrito.

6.19. Orientar todos os seus representantes, em qualquer condição ou nível hierárquico de sua estrutura organizacional, direta ou indiretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados, e garantir que adotem todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

6.20. Informar imediatamente ao TRE-SP qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas, que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, bem como de seus representantes, empregados, prepostos e prestadores de serviço, independentemente da existência de dolo.

6.21. Assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo conforme modelo do Anexo VII do Edital.

7. Local da prestação dos serviços

7.1. Relação de locais e endereços de execução dos serviços:

7.1.1. Vide Apêndice A.

8. Dos critérios de aceitação da solução

8.1. A aceitação da solução de telefonia IP, objeto desta licitação, seguirá as seguintes fases:

8.1.1. **FASE 1 - ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS**

8.1.1.1. Esta etapa compreende a entrega do bem, contemplando hardware e software, devendo ocorrer em até 50 (cinquenta) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato, na Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo.

8.1.1.2. O(s) equipamentos(s)/produto(s) deverá(ao) ser entregue(s) no seguinte endereço:

Anexo II: Patrimônio e Almoxarifado do TRE/SP, localizada na Alameda Nothmann, 1146 – Santa Cecília, CEP 01216-001, São Paulo/SP, telefone (11)3822-2066, de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

8.1.1.3. Para otimização dos trabalhos de recebimento e maior agilidade no atendimento aos fornecedores, solicita-se que as entregas sejam agendadas pelo e-mail: comip@tre-sp.jus.br.

8.1.1.4. O descarregamento do(s) equipamento(s) é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser providenciado pela CONTRATADA tanto a mão de obra necessária como todos os materiais indispensáveis.

8.1.1.5. Deverá a CONTRATADA realizar a entrega de bens novos e de primeiro uso, em suas embalagens originais devidamente lacradas e identificadas. No interior das embalagens deverá conter todos os itens comuns fornecidos junto aos mesmos, como manuais de instruções, encartes técnicos, cabos/conectores, CDs de instalação, entre outros.

8.1.1.6. Os manuais de todos os equipamentos, inclusive os de usuário dos aparelhos telefônicos, deverão ser apresentados em língua portuguesa.

8.1.1.7. Apresentar, no momento da entrega, documento que comprove a origem dos bens, se importados, e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, sob pena de rescisão contratual e multa, bem como, homologação da ANATEL.

8.1.1.8. Havendo licença de uso de softwares, esta deverá ser perpétua, ou seja, sem prazo de expiração, além de permitir, no mínimo, atualizações de segurança durante seu ciclo de vida (enquanto houver suporte ao produto).

8.1.1.9. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a entrega dos equipamentos da solução de telefonia corresponde às especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP, dessa fase.

8.1.1.10. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da quantidade de bens entregues, condições de integridade das embalagens, notas fiscais, condições de manuseio e armazenamento, entre outros, de forma prévia às atividades de instalação e configuração.

8.1.1.11. A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na entrega do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.

8.1.1.12. Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

8.1.1.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar 1800 (mil e oitocentos) aparelhos IP, com fonte, e/ou licenças de softphones, observadas as especificações contidas no item 3.8 (Aparelhos IP) ou item 3.10 (Softphones), deste Termo de Referência, para instalação nos locais indicados no Apêndice A deste Termo de Referência.

8.1.2. **FASE 2 - DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO-SOLUÇÃO VoIP**

8.1.2.1. Os serviços pertinentes à implantação incluem: instalação, testes, ativação, documentação e orientação técnica aos usuários do sistema.

8.1.2.2. Esta etapa compreende a instalação e configuração dos bens entregues, devendo ocorrer em até 70 (setenta) dias corridos, a contar da aprovação do Plano de Implantação da Solução, pela CONTRATANTE.

8.1.2.3. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a correção dos problemas técnicos identificados na execução das atividades de instalação e configuração do bem, sejam operacionais ou por mau funcionamento, responsabilizando-se por todos os procedimentos e custos envolvidos para resolução. Também será de sua responsabilidade qualquer dano advindo das atividades no ambiente tecnológico do TRE-SP, cabendo a imediata e proporcional reparação com a mesma qualidade e características originais.

8.1.2.4. A CONTRATADA deverá apresentar informações detalhadas da solução fornecida, visando o ordenamento do processo de instalação e das operações necessárias à implementação da solução contratada.

8.1.2.5. Neste processo será definida, em conjunto com o CONTRATANTE a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação e integração da solução adquirida com a solução existente e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementadas.

8.1.2.6. Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pelo CONTRATANTE durante a implantação.

8.1.2.7. Durante a fase de implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da CONTRATADA e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da CONTRATADA, durante o período de implantação da Solução de Telefonia VoIP.

8.1.2.8. Deverá ser entregue ao CONTRATANTE um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do CONTRATANTE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados visando o tráfego VoIP.

8.1.2.9. Para o levantamento de requisitos e garantia de exequibilidade, a CONTRATADA deverá realizar uma avaliação técnica infraestrutura de rede de dados do CONTRATANTE, observando estritamente os seguintes critérios:

8.1.2.9.1. Todas as ferramentas de software ou hardware utilizadas para inspeção, diagnóstico, simulação de tráfego ou inventário de rede deverão ser previamente homologadas pela equipe técnica responsável pela rede do TRE-SP, ficando vedada a execução de qualquer varredura ativa ou coleta de tráfego.

8.1.2.9.2. Os testes de carga e simulações de pacotes VoIP deverão ser obrigatoriamente não destrutivos e executados preferencialmente fora do horário de expediente ou em janelas de manutenção previamente agendadas, de modo a não impactar a disponibilidade dos serviços do Tribunal.

8.1.2.9.3. A verificação da rede deverá aferir a prontidão da infraestrutura para atendimento aos parâmetros mínimos de Qualidade de Serviço (QoS) exigidos para voz sobre IP, mapeando:

8.1.2.9.3.1. a) Latência bidirecional fim a fim;

8.1.2.9.3.2. b) Jitter / variação de atraso;

8.1.2.9.3.3. c) Perda de pacotes.

8.1.2.9.4. O relatório resultante dessa inspeção será classificado como informação sigilosa, devendo ser entregue diretamente à CONTRATANTE, sendo vedado o seu armazenamento em servidores externos ou nuvens públicas.

8.1.2.10. Quando da data para ativação da solução, a CONTRATADA deverá acompanhar no mínimo durante 01 (um) mês o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas.

8.1.2.11. A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada, devendo ser observada a relação de locais e endereços de execução dos serviços, constante do Apêndice A do presente Termo de Referência.

8.1.2.12. A mão de obra empregada deverá ser de técnicos especialistas com habilidades para execução dos serviços, conduzindo a um ótimo acabamento e aparência, sendo as tolerâncias, ajustes e métodos de fabricação compatíveis com as técnicas aplicáveis a cada caso.

8.1.2.13. Durante o funcionamento contínuo, nenhum dos equipamentos, ou parte deles, deverá apresentar aquecimento nocivo ou deformações permanentes resultantes de fenômenos físicos ou químicos decorrentes de mau dimensionamento dos componentes ou uso de material inadequado.

8.1.2.14. Os acabamentos deverão ser feitos dentro das melhores técnicas vigentes, de acordo com a sua finalidade.

8.1.2.15. Todos os componentes e materiais utilizados nos equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso.
8.1.2.16. Não serão aceitos componentes ou módulos reaproveitados.
8.1.2.17. Todas as peças energizadas deverão ser adequadamente isoladas e protegidas.
8.1.2.18. Os equipamentos e materiais deverão ter proteção anticorrosiva.
8.1.2.19. Os equipamentos e materiais devem ser projetados para trabalharem nas seguintes condições ambientais: Temperatura entre 0º a 45º C, umidade relativa do ar até 80%.
8.1.2.20. Os equipamentos deverão ser projetados para operação em regime contínuo e possuir sistema de proteção (aterramento).
8.1.2.21. Os equipamentos, inclusive as unidades sobressalentes, deverão ser codificados de modo a possibilitar a identificação dos mesmos e deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: Código da unidade, número de série e data de fabricação.
8.1.2.22. A marcação das unidades (identificação) deverá ser realizada de forma a garantir que seja legível e de difícil remoção.
8.1.2.23. Os equipamentos (placas, módulo ou sistemas) devem ser fornecidos com todos os acessórios, autorizações de uso, software e hardwares necessários ao perfeito funcionamento do sistema.
8.1.2.24. Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.
8.1.2.25. As configurações dos Gateways, que se fizerem necessárias, deverão prover a integração com os demais equipamentos, programas e feixes do CONTRATANTE.
8.1.2.26. As atividades deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
8.1.2.27. Deverá ser disponibilizada planilha de identificação dos recursos ofertados, contendo no mínimo, modelo e número de série.
8.1.2.28. A CONTRATADA deverá efetuar a revisão, adequação ou implantação da solução de aterramento dos equipamentos, quando couber.
8.1.2.29. A instalação dos equipamentos poderá ocorrer em horários diversos, fora do horário comercial, finais de semana e feriados, a critério da Administração, que realizará prévio agendamento com a CONTRATADA, não implicando, sob nenhuma hipótese, em custos adicionais para o CONTRATANTE.
8.1.2.30. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará que a Instalação e Implantação da Solução de Telefonia correspondem às especificações do Termo de Referência. Após a sua conclusão, a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Provisório – TAP dessa fase.
8.1.2.31. A CONTRATANTE não emitirá o TAP enquanto não forem sanados os problemas identificados na instalação e implantação do objeto, de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e a suas expensas.
8.1.2.32. Se for identificada inobservância quanto ao cumprimento das especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, no todo ou em parte, deverá a CONTRATADA realizar a substituição do bem em desacordo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

8.1.3. **FASE 3 - ACEITE FINAL DA SOLUÇÃO**

8.1.3.1. A solução só será considerada entregue e aceita após minucioso teste de funcionamento no ambiente do CONTRATANTE, que deverá ser realizado na presença de técnicos do CONTRATANTE e técnicos designados pela CONTRATADA.
8.1.3.2. O exposto no item acima será executado por meio da checagem das perfeitas condições físicas, bem como do respectivo funcionamento e das especificações constantes deste Termo de Referência.
8.1.3.3. A aceitação definitiva da solução não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configuração divergente do especificado, durante todo o seu período de garantia.
8.1.3.4. A aceitação definitiva da solução é condição indispensável para o pagamento do preço ajustado.

8.1.3.5. Conclusa a aferição do objeto, após a precisa e completa análise da especificação e demais exigências estabelecidas no Termo de Referência, será emitido, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o Termo de Aceite Definitivo – TAD.

8.1.3.6. A solução de telefonia somente será aceita definitivamente pela CONTRATANTE após a integral e correta execução de todas as etapas e condições previstas para o fornecimento do objeto, sendo os bens considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento da solução como um todo (incluindo softwares, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados, entre outros materiais que couber), aferido mediante acompanhamento técnico e testes de funcionamento.

9. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

9.1. O prazo de garantia contratual dos serviços será de, no mínimo 36 (trinta e seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO/INSTRUMENTO EQUIVALENTE (art. 6º, XXIII, alínea "f", da Lei nº 14.133/21)

10.1. O ajuste contratual 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.

10.2. **Protocolo de comunicação**

10.2.1. A comunicação entre a equipe do TRE-SP e a equipe da empresa contratada será realizada por meio de contato telefônico, através da internet (abertura de chamados técnicos, mensagens de correio eletrônico, videoconferência etc.), presencialmente (reunião) ou, sendo necessário, por meio de comunicação em papel, com predominância de contatos por meio eletrônico (chamados e mensagens de correio eletrônico) sempre com comprovação de recebimento.

10.2.2. As mensagens de correio eletrônico que não registrarem comprovação de recebimento terão sua leitura presumida após 48 (quarenta e oito) horas da postagem.

10.2.3. Após a assinatura do contrato ou recebimento do instrumento equivalente, a CONTRATANTE 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.

10.3. **Preposto**

10.3.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

10.3.2. O preposto deverá ser indicado na Proposta Definitiva de Preços.

10.3.3. Nas ocasiões em que houver a substituição daquele indicado na Proposta Definitiva de Preços, um novo preposto deverá ser indicado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, informando-se sua qualificação por meio de mensagem eletrônica destinada ao endereço de e-mail: comip@tre-sp.jus.br.

10.3.3.1. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

10.3.4. **Rotinas de Fiscalização**

10.3.4.1. A execução da contratação deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) ou pelos respectivos substitutos.

10.3.5. **Fiscalização Técnica**

10.3.5.1. O fiscal técnico acompanhará a execução da contratação, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no ajuste contratual, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

10.3.5.2. O fiscal técnico anotará no histórico de gerenciamento do ajuste contratual todas as ocorrências relacionadas à execução da contratação, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

10.3.5.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico emitirá notificações para a correção da execução do ajuste contratual, determinando prazo para a correção.

10.3.5.4. O fiscal técnico informará ao setor competente, 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.

10.3.5.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do ajuste contratual nas datas aprazadas, o fiscal técnico comunicará o fato imediatamente ao setor competente.

10.3.5.6. O fiscal técnico comunicará ao setor competente, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

10.3.5.7. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.3.5.8. Para efeito de recebimento provisório, o fiscal técnico deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao setor competente.

11. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

Do recebimento para o item 1

11.1. O **ITEM 1** será recebido provisoriamente, de forma sumária mediante termos detalhados, conforme modelo de Termo de Recebimento (disponível no portal "Governança das Contratações" - página da intranet), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

11.1.1. 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.

11.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado, conforme modelo de Termo de Recebimento (disponível no portal "Governança das Contratações" - página da intranet) ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último

11.3. A Contratada fica obrigada 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.

11.4. 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).

11.5. 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.

11.6. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias úteis, concomitantemente com o prazo fixado para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo

detalhado, conforme modelo de Termo de Recebimento (disponível no portal "Governança das Contratações" - página da intranet).

11.7. 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 se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

11.8. Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

11.9. 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.

Do recebimento para os itens 2 e 3

11.10. Para os **ITENS 2 e 3** é dispensada a emissão do Termo de Recebimento Provisório.

11.11. Os serviços serão recebidos mensalmente após emissão de atestado de execução satisfatória dos serviços, expedido pela Fiscalização

11.12. 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 se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

11.13. Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

11.14. 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

11.15. A liquidação da despesa consiste na verificação do direito adquirido pelo credor, de acordo com a nota de empenho e do termo de contrato, este último quando presente na formalização do ajuste, para comprovação do respectivo crédito.

11.16. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

11.17. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de despesas oriundas de contrato cujo valor total não ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

11.18. 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:

11.18.1. A data da emissão;
11.18.2. Os dados do contrato e do órgão contratante;
11.18.3. O valor a pagar; e
11.18.4. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.19. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

11.20. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sistema de

Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF ou, alternativamente, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021, naquilo que for pertinente à contratação.

11.21. Eventuais irregularidades fiscais e/ou registros de impedimento de contratar e licitar e/ou perda da manutenção das condições de habilitação verificadas por ocasião das consultas acima deverão ser registradas no processo, sem prejuízo da tramitação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente para pagamento.

Prazo de pagamento

11.22. Para o **ITEM 1** o pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, após o recebimento definitivo da instalação dos equipamentos, periféricos, terminais e software, conforme solicitado neste Termo de Referência.

11.23. Para os **ITENS 2 e 3** o pagamento será efetuado, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil da apresentação da fatura do mês vencido, para locação mensal dos equipamentos, periféricos, terminais e software, manutenção e suporte técnico, mediante atestado da execução satisfatória dos serviços expedido pelo fiscal da contratação

11.24. Ocorrendo aumento do número de ramais/terminais ao longo do período de faturamento, os valores respectivos serão calculados pro rata ao tempo de prestação do serviço, contado do aceite definitivo referente à ativação dos terminais/ramais.

11.25. Ocorrendo redução do número de ramais/terminais ao longo do período de faturamento, os valores serão descontados na fatura imediatamente seguinte à data de emissão do pedido de inativação respectivo

11.26. No caso de atraso provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

I = (TX/100)/365
EM = I x N x VP,
onde: I = índice de atualização financeira;
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e
VP = Valor da parcela em atraso.

Forma de pagamento

11.27. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em instituição financeira, agência e conta corrente indicados pela contratada.

11.28. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.29.1. 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.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO (Art. 6º, XXIII, alínea "h" da Lei nº 14.133/21)

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO ÚNICO.

Regime de Execução

12.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço UNITÁRIO, conforme inciso XXVIII, art. 6° da Lei n° 14.133/2021.

Exigências de habilitação

12.3. Para fins de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, as exigências e demais condições, quando forem necessárias, estarão estabelecidas no Edital.

12.4. Caso admitida a participação de cooperativas, a documentação complementar exigida estará estabelecida no Edital.

Qualificação Técnica

12.5. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

12.5.1. Para fins da comprovação de que trata este item, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

12.5.1.1. Execução de serviço baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP, com fornecimento, instalação e manutenção de, no mínimo, 865 (oitocentos e sessenta e cinco) terminais/ramais com Aparelho IP e 35 (trinta e cinco) terminais/ramais softphone, no período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

12.5.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

12.5.2.1. Será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovação do quantitativo.

12.5.2.2. Será aceito o somatório de atestados para comprovação do período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, contudo os períodos concomitantes serão computados uma única vez.

12.5.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

12.5.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR À PROPOSTA

12.6. Para aceitação da proposta da licitante com o melhor preço serão solicitados os seguintes documentos:

12.6.1. Licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

12.6.2. Licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

12.6.3. A licitante deverá ser fabricante ou empresa autorizada a fornecer, instalar e dar manutenção no equipamento objeto do contrato a fim de garantir a integração, operabilidade e bom funcionamento dos sistemas de software e hardware originais

fornecidos e homologados pelo fabricante. Caso a empresa não seja a fabricante do equipamento, deverá comprovar ser empresa autorizada a fornecer, instalar e dar manutenção no equipamento objeto do contrato, mediante apresentação de carta formal emitida pelo fabricante com prazo de no mínimo 01 (um) ano, como condição de habilitação

12.6.4. **Exclusivamente para os ITENS 2 e 3** do quadro disposto no item 1.1.2 deste Termo de Referência, deverão ser encaminhados, juntamente com a PROPOSTA DEFINITIVA DE PREÇOS e de acordo com os regramentos dispostos neste Termo de Referência, CATÁLOGOS, MANUAIS, FOLHETOS TÉCNICOS OU PÁGINA NA WEB, que comprovem o atendimento das especificações exigidas no descritivo do equipamento/serviço ofertado, com identificação da localização da informação (página/documento)

12.6.5. O licitante classificado em primeiro lugar deverá comprovar o atendimento aos itens das especificações referentes às soluções ofertadas. Essa comprovação será feita pela apresentação da proposta técnica/comercial da contratante, manuais técnicos, catálogos e etc, acompanhados de matriz cruzada identificando onde na página do manual está sendo atendido o item do Termo de Referência.

12.6.6. Para atendimento a esse item, será aceita a apresentação de documentação na língua inglesa, uma vez que os manuais técnicos da grande maioria das ferramentas e soluções de mercado são escritos em inglês, porém, deverá ser acompanhada da respectiva tradução em português.

12.6.7. O servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato se certificará da legalidade e veracidade da documentação técnica prevista no Termo de Referência.

12.6.8. Deve ser apresentada documentação que comprove a hospedagem da plataforma Cloud com a certificação ISO 27001, Tier III, SOC2, PCI DSS e CSA STAR garantindo a devida segurança e disponibilidade dos serviços prestados.

12.6.9. Cabe ressaltar que, as certificações citadas acima são essenciais para garantir a segurança, estabilidade e eficiência da solução ofertada. Elas asseguram que a infraestrutura de hospedagem em nuvem adota práticas rigorosas de gestão da informação, alta disponibilidade, resiliência operacional e conformidade com padrões internacionais.

12.6.10. Além disso, promovem maior confiança na proteção de dados sensíveis, continuidade dos serviços e mitigação de riscos tecnológicos, elementos críticos para o sucesso e a confiabilidade da solução proposta.

12.6.11. Não serão aceitas, em hipótese alguma, soluções que estejam hospedadas em datacenter fora do território nacional.

12.6.12. A empresa licitante deve apresentar um documento oficial do fabricante da solução de Cloud PBX ou documento oficial do provedor da infraestrutura de hospedagem da solução, atestando que o Datacenter onde a solução está hospedada possui todas as certificações exigidas neste item.

13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, XXIII, alínea “i” da Lei nº 14.133/21)

13.1. O custo estimado total da contratação é de R$ 6.788.930,93 (seis milhões setecentos e oitenta e oito mil novecentos e trinta reais e noventa e três centavos), conforme custos unitários apostos na tabela da cláusula 1.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Art. 6º, XXIII, alínea "j" da Lei nº 14.133/21)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

14.1.1. A dotação orçamentária encontra-se consignada no Edital.

PREGÃO ELETRÔNICO FEDERAL Nº 70018-141/2026

APÊNDICE A - LISTA DE ENDEREÇOS

Nome da Zona Eleitoral	Endereço	Bairro	CIDADE	CEP
Sede I	Rua Francisca Miquelina, 123	Bela Vista	SÃO PAULO	01316-900
Sede II	Rua Dr. Falcão Filho, 121	Vale do Anhangabaú	SÃO PAULO	01007-010
Anexo II	Alameda Nothmann, 1146	Santa Cecília	SÃO PAULO	01216-001
Anexo III	Rua Francisca Miquelina, 135	Bela Vista	SÃO PAULO	01316-900
Anexo IV	Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 289	Bela Vista	SÃO PAULO	01317-000
Anexo V	Rua Francisca Miquelina, 105	Bela Vista	SÃO PAULO	01316-900
SÃO PAULO - BELA VISTA	Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 453	BELA VISTA	SÃO PAULO	01317-000
SÃO PAULO - PERDIZES	Rua Doutor Costa Júnior, 509	ÁGUA BRANCA	SÃO PAULO	05002-000
SÃO PAULO - SANTA IFIGÊNIA	Rua ANTÔNIO CORUJA, 99/109	BOM RETIRO	SÃO PAULO	01126-030
SÃO PAULO - MOÓCA	Rua Madre de Deus, 427	Mooca	SÃO PAULO	03119-000
SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	Rua Clodomiro Amazonas, 41	Itaim Bibi	SÃO PAULO	04537-010
SÃO PAULO - VILA MARIANA	Rua Loefgreen, 2007	Vila Clementino	SÃO PAULO	04040-033
AGUDOS	Avenida Benedito Otoni, 64 - Sala 13, Oikos	CENTRO	AGUDOS	17120-017
AMPARO	Rua Capitão Miranda, 57	Centro	AMPARO	13900-030
ANDRADINA	Rua Iguaçu, 589	STELLA MARIS	ANDRADINA	16901-165
APIAÍ	Rua Major Augusto Francisco Rios Carneiro, 44	Centro	APIAÍ	18320-000
ARAÇATUBA	Rua Brigadeiro Luiz Antonio, 46	Higienópolis	ARAÇATUBA	16010-680
PARAGUAÇU PAULISTA	Rua Manilio Gobbi, 287 - esquina com Correios	Centro	PARAGUAÇU PAULISTA	19700-055
ARARAQUARA	Rua Itália, 1673	CENTRO	ARARAQUARA	14801-350
ARARAS	Avenida Zurita, 681 -	Belvedere	ARARAS	13601-020
ASSIS	Praça Victor de Oliveira Faria, s/n	Vila Clementina	ASSIS	19802-305
ATIBAIA	Rua José Ignácio, 337	CENTRO	ATIBAIA	12940-630
AVARÉ	Rua Santa Catarina, 781	Centro	AVARÉ	18700-005

BANANAL	Praça Rubião Júnior, 305 - Fórum	Centro	BANANAL	12850-000
BARIRI	Rua Francisco de Paula Carvalho, 41	Centro	BARIRI	17250-047
SÃO PAULO - VALO VELHO	Avenida Ellis Maas, 875 - 877	CAPÃO REDONDO	SÃO PAULO	05859-000
BARRETOS	Avenida 15, 749 - (ruas 18 x 20)	Centro	BARRETOS	14780-280
BATATAIS	Avenida Doutor Chiquinho Arantes, 534	Centro	BATATAIS	14300-075
BAURU	Rua Antônio Alves, 21-35	Vila Santa Tereza	BAURU	17012-060
BEBEDOURO	Rua Antônio Alves de Toledo, 161	Centro	BEBEDOURO	14700-100
BIRIGUI	Rua ANTÔNIO SIMÕES, 65	Centro	BIRIGUI	16200-027
BOTUCATU	Rua Doutor Cardoso de Almeida, 555	Centro	BOTUCATU	18600-005
BRAGANÇA PAULISTA	Avenida ANTÔNIO PIRES PIMENTEL, 885	Centro	BRAGANCA PAULISTA	12914-001
BROTAS	Praça Nove de Julho, 137	Centro	BROTAS	17380-030
CAÇAPAVA	Rua Amador Bueno, 71	Centro	CACAPAVA	12281-530
CACONDE	Rua Moura Andrade, 35	Centro	CACONDE	13770-000
CAFELÂNDIA	Praça Beraldo Arruda, 66 - Centro Judiciário	Centro	CAFELÂNDIA	16500-029
CAJURU	Rua Doutor Matta, 169	Centro	CAJURU	14240-000
CAMPINAS	Rua General Osório, 1041 - 3º ANDAR	CENTRO	CAMPINAS	13010-111
VALINHOS	Rua Doutor CÂNDIDO FERREIRA, 63	CENTRO	VALINHOS	13270-040
CAMPOS DO JORDÃO	Rua Brigadeiro Jordão, 553	Abernéssia	CAMPOS DO JORDÃO	12460-000
CANANÉIA	Rua Paulo de Almeida Gomes, 106	Centro	CANANÉIA	11990-000
CAPÃO BONITO	Rua Rafael Machado Neto, 50	VILA NOVA CAPÃO BONITO	CAPÃO BONITO	18304-130
CAPIVARI	Rua Doutor João Adolfo Stein, 171 - dentro do Fórum	Centro	CAPIVARI	13360-067
CASA BRANCA	Rua Luiz Piza, 885	Centro	CASA BRANCA	13700-000
CATANDUVA	Rua Sete de Fevereiro, 885	Centro	CATANDUVA	15801-160
CONCHAS	Avenida Gregório Marcos Garcia, 808	Vila Esporte	CONCHAS	18570-000
CRUZEIRO	Rua Coronel Joaquim do Prado, 477	Centro	CRUZEIRO	12701-370
CUNHA	Rua Coronel Macedo, 400 - térreo	Alto do Cruzeiro	CUNHA	12530-000

DESCALVADO	Rua Doutor Anastácio Viana, 1005	Centro	DESCALVADO	13690-000
FRANCA	Rua Francisco Jorge, 2112	SÃO JOSÉ	FRANCA	14400-840
GARÇA	Rua Plínio de Godoy, 236	Willians	GARCA	17402-036
GUARATINGUETÁ	Rua Marechal Deodoro, 203	Centro	GUARATINGUETÁ	12500-210
IBITINGA	Rua Doutor Adail de Oliveira, 800	Centro	IBITINGA	14940-151
IGARAPAVA	Rua Coronel Francisco Martins, 399	Centro	IGARAPAVA	14540-000
IGUAPE	Rua Capitão Dias, 222	Centro	IGUAPE	11920-000
ITAPETININGA	Rua Capitão VENÂNCIO AYRES, 514 - casa	CENTRO	ITAPETININGA	18200-013
ITAPEVA	Avenida Dona Paulina de Moraes, 191	Vila Ophélia	ITAPEVA	18400-818
ITAPIRA	Rua João de Moraes, 430	Centro	ITAPIRA	13970-200
ITÁPOLIS	Rua Padre Tarallo, 581	Centro	ITÁPOLIS	14900-000
ITAPORANGA	Rua XV de Novembro, 941	Centro	ITAPORANGA	18480-000
ITARARÉ	Rua Coronel Frutuoso, nº 235	Centro	ITARARÉ	18460-065
ITATIBA	Avenida 29 de Abril, 35 - Anexo do Mercadão	Vila Santa Clara	ITATIBA	13256-900
ITU	Rua São Paulo, 50	Brasil	ITU	13301-380
ITUVERAVA	Rua Capitão Florindo José da Silva, 1374	Cidade Universitária	ITUVERAVA	14500-000
JABOTICABAL	Avenida Benjamin Constant, nº 539	Centro	JABOTICABAL	14870-140
JACAREÍ	Rua Três de Abril, 170	Jardim Leonídia	JACAREÍ	12327-100
JAÚ	Rua Cônego Anselmo Valvekens, 169	Centro	JAÚ	17201-250
JOSÉ BONIFÁCIO	Rua Campos Sales, 847	Centro	JOSE BONIFACIO	15200-000
JUNDIAÍ	Rua dos Bandeirantes, 103 - - Sala 65	Centro	JUNDIAÍ	13201-130
LIMEIRA	Avenida Doutor Lauro Corrêa da Silva, 3800 - NAC	Jardim Adélia Cavicchia Grotta	LIMEIRA	13481-631
LINS	Rua Nove de Julho, 816	Centro	LINS	16400-110
LORENA	Avenida Peixoto de Castro, 349 - casa	Cruz	LORENA	12606-580
LUCÉLIA	Rua EDUARDO RAPACCI, 171	CENTRO	LUCÉLIA	17780-000
MARÍLIA	Avenida Brasil, 440	Marília	MARÍLIA	17509-052
MARTINÓPOLIS	Rua José Teodoro, 246	Centro	MARTINÓPOLIS	19500-000

MIRASSOL	Avenida Lauro Lucchesi, 26-05	Centro	MIRASSOL	15130-079
MOCOCA	Rua Capitão JOSÉ CAETANO DE FIGUEIREDO, 181 - CASA	CENTRO	MOCOCA	13730-050
MOGI DAS CRUZES	Rua Professor FLAVIANO DE MELO, 381	Centro	MOGI DAS CRUZES	08710-620
MOJI-MIRIM	Rua Treze de Maio, 430/A - e 442	Centro	MOGI MIRIM	13800-051
MONTE ALTO	Rua Doutor Jeremias de Paula Eduardo, 1089 -	Centro	MONTE ALTO	15910-000
MONTE APRAZÍVEL	Rua Presidente Vargas, 661	Centro	MONTE APRAZÍVEL	15150-000
NOVA GRANADA	Rua JACINTO RUIZ GARCIA, 559	CENTRO	NOVA GRANADA	15440-000
NOVO HORIZONTE	Rua Sete de Setembro, 957	Centro	NOVO HORIZONTE	14960-058
OLÍMPIA	Rua Floriano Peixoto, 1243	Centro	OLÍMPIA	15400-077
ORLÂNDIA	Avenida Seis, 730	Centro	ORLÂNDIA	14620-000
OURINHOS	Avenida Antônio de Almeida Leite, 580	Jardim Paulista	OURINHOS	19907-000
PALMITAL	Avenida REGINALDA LEÃO, 1500 - FÓRUM	CENTRO	PALMITAL	19970-000
PARAIBUNA	Avenida Major João Elias de Calazans, 565 - Fórum Estadual	Centro	PARAIBUNA	12260-000
PEDERNEIRAS	Avenida Bernardino Flora Furlan, 1640 - Norte	Parque Industrial Toufik Rachid Razuk	PEDERNEIRAS	17284-620
PENÁPOLIS	Rua São Francisco, 140	Centro	PENÁPOLIS	16300-045
PEREIRA BARRETO	Rua Ary Dornelas Carneiro, 1255 - Sala 10	Centro	PEREIRA BARRETO	15370-452
PIEDADE	Rua Doutor CAMPOS SALES , 66 - CASA 02	CENTRO	PIEDADE	18170-000
PINDAMONHANGABA	Rua Francisco Glicério, 418	Jardim Boa Vista	PINDAMONHANGABA	12401-060
ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	Rua Coronel Joaquim Leite, 130	Largo São João	ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	13990-000
PIRACAIA	Rua Benedito Vieira da Silva, 300 -	Centro	PIRACAIA	12970-000
PIRACICABA	Avenida Armando Salles de Oliveira, 2616	CENTRO	PIRACICABA	13400-005
PIRAJU	Rua Coronel Joaquim Theotônio de Araújo, 211	Centro	PIRAJU	18800-021
PIRAJUÍ	Rua Riachuelo, 734	Centro	PIRAJUÍ	16600-029

PIRASSUNUNGA	Rua Joaquim Procópio de Araújo, 1947	Centro	PIRASSUNUNGA	13630-082
PITANGUEIRAS	Rua Doutor Euclides Zanini Caldas, 713	Centro	PITANGUEIRAS	14750-000
POMPÉIA	Rua Joaquim Júlio, 35	CENTRO	POMPÉIA	17580-077
PORTO FELIZ	Praça Lauro Maurino, 83	Centro	PORTO FELIZ	18540-141
PRESIDENTE PRUDENTE	Rua Capitão Walter Ribeiro, 140	Vila Jesus	PRESIDENTE PRUDENTE	19010-120
PRESIDENTE VENCESLAU	Rua Euclides da Cunha, 21	Centro	PRESIDENTE VENCESLAU	19400-057
PROMISSÃO	Avenida Bandeirantes, nº 711	Centro	PROMISSÃO	16370-000
RANCHARIA	Rua Vereador Manoel Tenório de Brito, 457	Centro	RANCHARIA	19600-000
RIBEIRÃO BONITO	Rua Governador Pedro de Toledo, 259	CENTRO	RIBEIRÃO BONITO	13580-053
RIBEIRÃO PRETO	Rua Cerqueira César, 333 -	Centro	RIBEIRÃO PRETO	14010-130
SERRANA	Rua João Aprígio Barbosa, 100 -	Jardim Boa Vista	SERRANA	14150-000
RIO CLARO	Rua Oito, 819	Centro	RIO CLARO	13500-144
SANTA ADÉLIA	Rua XV de Novembro, 261	Centro	SANTA ADÉLIA	15950-000
SANTA BRANCA	Rua Manoel Nunes de Souza, 510	CENTRO	SANTA BRANCA	12380-000
SANTA CRUZ DO RIO PARDO	Avenida Batista Botelho, 428	Centro	SANTA CRUZ DO RIO PARDO	18900-071
SANTA ISABEL	Avenida Manoel Ferraz de Campos Salles, 20	CENTRO	SANTA ISABEL	07500-000
SANTA RITA DO PASSA QUATRO	Rua Marechal Deodoro, 861	Jardim América	SANTA RITA DO PASSA QUATRO	13670-000
SANTO ANASTÁCIO	Rua Visconde de Mauá, 565	Centro	SANTO ANASTÁCIO	19360-000
SANTOS	Rua Amador Bueno, 63	Centro	SANTOS	11013-151
CUBATÃO	Rua Bahia, 67	Vila Paulista	CUBATÃO	11510-070
SÃO CARLOS	Avenida Comendador Alfredo Maffei, 1645	Jardim São Carlos	SÃO CARLOS	13561-270
SÃO JOÃO DA BOA VISTA	Rua DILO GIANELLI, 88	PARQUE DAS NAÇÕES	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	13870-574
SÃO JOAQUIM DA BARRA	Rua Pernambuco, 338	Centro	SÃO JOAQUIM DA BARRA	14600-000

SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	Rua Benjamin Constant, 179	Centro	SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	13720-000
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4929	Vila São José	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	15090-000
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	Rua AMÉRICO GOMES NOVOA, 711	JARDIM REDENTOR	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	15085-330
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Rua Doutor Paulo Setúbal, 220 - Fórum antigo	Vila Adyanna	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	12245-460
SÃO LUÍS DO PARAITINGA	Avenida Vereador José Pinto de Souza, s/nº - - Fórum	Várzea dos Passarinhos	SÃO LUÍS DO PARAITINGA	12140-000
SÃO MANUEL	Avenida Dr. Abílio Gomes, 322	Vila Ipiranga	SÃO MANUEL	18652-124
SÃO PEDRO	Rua JOSÉ ESTANISLAU DE OLIVEIRA, 555	CENTRO	SÃO PEDRO	13520-023
SÃO ROQUE	Rua Sete de Setembro, 26	Centro	SÃO ROQUE	18130-420
SÃO SEBASTIÃO	Rua PRAÇA PROFESSOR ANTÔNIO ARGINO, 120	CENTRO	SÃO SEBASTIÃO	11608-554
SÃO SIMÃO	Rua XX de Agosto, 234	Centro	SÃO SIMÃO	14200-000
SERRA NEGRA	Praça Barão do Rio Branco, 41	CENTRO	SERRA NEGRA	13930-000
SERTÃOZINHO	Rua Elpídio Gomes, 1284	Centro	SERTÃOZINHO	14160-620
SOCORRO	Rua Doutor Alfredo de Carvalho Pinto, 259 - Prédio 2	CENTRO	SOCORRO	13960-000
SOROCABA	Praça da Maçonaria, s/nº -	Jardim Paulistano	SOROCABA	18040-295
TANABI	Rua Jorge Tabachi, 240	Centro	TANABI	15170-000
TAQUARITINGA	Rua Barão do Triunfo, 459 - Salas 7, 8, 9,10,15	Centro	TAQUARITINGA	15900-000
TATUÍ	Rua Juvenal de Campos, 327	Centro	TATUÍ	18270-330
TAUBATÉ	Avenida Granadeiro Guimarães, 135	Centro	TAUBATÉ	12020-130
TIETÊ	Rua Lara Campos, 105	Centro	TIETÊ	18530-000
TUPÃ	Rua Mandaguaris, 106	Centro	TUPÃ	17600-050
UBATUBA	Praça 13 de maio, 238	Centro	UBATUBA	11690-168
CACHOEIRA PAULISTA	Rua Severino Moreira Barbosa, 176 - e 178 (superior)	CENTRO	CACHOEIRA PAULISTA	12630-000
VALPARAÍSO	Avenida Nove de Julho, 769	CENTRO	VALPARAÍSO	16880-000

VOTUPORANGA	Rua São Paulo, 3431	Centro	VOTUPORANGA	15500-010
ELDORADO	Rua Nove de Julho, 9	Centro	ELDORADO	11960-000
DRACENA	Avenida Expedicionários, 1381	Centro	DRACENA	17900-163
FERNANDÓPOLIS	Avenida Expedicionários Brasileiros, 638	Jardim América	FERNANDÓPOLIS	15607-004
GUARARAPES	Rua Luiz Lincoln de Oliveira, 280 A	Centro	GUARARAPES	16700-000
JALES	Rua Seis, 2856	Centro	JALES	15700-060
MIRANDÓPOLIS	Rua SEIME SADANO, 1078	Centro	MIRANDÓPOLIS	16800-000
PEDREGULHO	Praça Padre Luís Sávio, 93	Centro	PEDREGULHO	14470-000
SANTO ANDRÉ	Avenida FIRESTONE, 1635	CASA BRANCA	SANTO ANDRÉ	09015-390
ADAMANTINA	Alameda Fernão Dias, 219	centro	ADAMANTINA	17800-000
AMERICANA	Rua Gregório Luchiari, 27	São Manoel	AMERICANA	13472-080
DUARTINA	Avenida Expedicionário Antônio Aparecido, 427	CENTRO	DUARTINA	17470-043
LENÇÓIS PAULISTA	Rua Jalisco, 117	Jardim Village	LENCOIS PAULISTA	18682-271
NHANDEARA	Rua Onofre Alves Ferreira, 286 - casa	Centro	NHANDEARA	15190-000
OSVALDO CRUZ	Avenida Doutor MIRANDA, 1010	CENTRO	OSVALDO CRUZ	17700-000
PAULO DE FARIA	Rua XV de Novembro, 809	Centro	PAULO DE FARIA	15490-000
PRESIDENTE BERNARDES	Rua Duque de Caxias, 108	Centro	PRESIDENTE BERNARDES	19300-000
SÃO CAETANO DO SUL	Rua Major Carlos Del Prete, 651 - fundos	Centro	SÃO CAETANO DO SUL	09530-000
REGENTE FEIJÓ	Rua Rua Barão do Rio Branco, 305	Centro	REGENTE FEIJÓ	19570-000
GUAIRA	Avenida 11, 885	Centro	GUAIRA	14790-000
MATÃO	Rua João Pessoa, 1180	Centro	MATÃO	15990-020
MONTE AZUL PAULISTA	Rua Floriano Peixoto, 515	Centro	MONTE AZUL PAULISTA	14730-000
REGISTRO	Rua Eldorado, 10	Vila Tupi	REGISTRO	11900-000
SÃO BERNARDO DO CAMPO	Rua Marmará, 243	Centro	SÃO BERNARDO DO CAMPO	09750-720
TUPI PAULISTA	Rua Tiradentes, 877	CENTRO	TUPI PAULISTA	17930-000

GUARULHOS	Rua Crisântemos, 29 - 1º andar, sala 102	Vila Tijuco	GUARULHOS	07091-060
SÃO VICENTE	Rua Martim Afonso, 37	Centro	SÃO VICENTE	11310-011
COLINA	Avenida Doutor Manoel Palomino Fernandes, 659	Centro	COLINA	14770-000
CATANDUVA	Rua Teresina, 333	CENTRO	CATANDUVA	15800-300
MARÍLIA	Avenida Brasil, 440	Centro	MARÍLIA	17509-052
SUZANO	Rua Félix Romanos, 10 - Sala 12 e 14	Sítio São José	SUZANO	08675-280
PRESIDENTE PRUDENTE	Rua Sete de Setembro, 1370	Vila Dubus	PRESIDENTE PRUDENTE	19015-080
RIBEIRÃO PIRES	Rua Comendador João Ugliengo, 20 - Núcleo Colonial	Centro Alto	RIBEIRÃO PIRES	09424-000
TUPÃ	Rua Mandaguaris, 106	Centro	TUPÃ	17600-050
GUARULHOS	Avenida João Veloso da Silva, 1181	Cidade Jardim Cumbica	GUARULHOS	07180-010
SANTA BÁRBARA D'OESTE	Rua Tupis, 1146	Jardim Paulista	SANTA BÁRBARA D OESTE	13456-032
SANTA FÉ DO SUL	Avenida Conselheiro Antônio Prado, 1.699	Centro	SANTA FE DO SUL	15775-000
LEME	Rua Doutor Armando Salles de Oliveira, 391	CENTRO	LEME	13610-220
ITANHAÉM	Rua Professora Dinorah Cruz, 71	Centro	ITANHAÉM	11740-000
APARECIDA	Praça Padre Vitor Coelho de Almeida, 342	JARDIM SÃO PAULO	APARECIDA	12570-000
IBIÚNA	Avenida Maria La Farina Milani , 671 - casa 1	Jd Disneylândia	IBIÚNA	18150-000
FRANCO DA ROCHA	Rua Ângelo Ranieri - (antiga Gal. Vicente de Paula Coutinho), 22 - piso térreo/superior	Centro	FRANCO DA ROCHA	07803-050
PORTO FERREIRA	Rua Coronel Procópio de Carvalho, 325	Centro	PORTO FERREIRA	13660-009
PRESIDENTE EPITÁCIO	Avenida Presidente Vargas, 1-31	Centro	PRESIDENTE EPITÁCIO	19470-000
JUNQUEIRÓPOLIS	Avenida 7 de setembro, 1237	Centro	JUNQUEIRÓPOLIS	17890-000
GUARIBA	Avenida Da Saudade, 65	Centro	GUARIBA	14840-000
BARUERI	Rua Ministro RAPHAEL DE BARROS MONTEIRO, 110	Jardim dos Camargos	BARUERI	06410-080
BARRA BONITA	Rua Prudente de Morais, 624	CENTRO	BARRA BONITA	17340-025

ITAPECERICA DA SERRA	Rua David Farah, 25	Jd. Santa Izabel	ITAPECERICA DA SERRA	06850-845
ALTINÓPOLIS	Rua Coronel Joaquim Alberto , 10	Centro	ALTINÓPOLIS	14350-000
JARDINÓPOLIS	Rua Albuquerque Lins, 637	Centro	JARDINÓPOLIS	14680-000
CERQUEIRA CÉSAR	Rua Olímpio Pavan, 304	CENTRO	CERQUEIRA CÉSAR	18760-015
CARAGUATATUBA	Avenida Brasil, 772	Sumaré	CARAGUATATUBA	11661-200
URUPÊS	Praça Bela Vista, s/nº	Centro	URUPÊS	15850-019
MIGUELÓPOLIS	Avenida Álvaro da Cunha Barros, 1069	Jardim Paulista	MIGUELÓPOLIS	14530-000
BILAC	Rua Olavo Bilac, 455	Centro	BILAC	16210-000
INDAIATUBA	Rua Treze de Maio, 834	Centro	INDAIATUBA	13330-120
GUARUJÁ	Rua Santo Amaro, 425	Vila Maia	GUARUJÁ	11410-070
OSASCO	Rua Presidente Castelo Branco, 323	CENTRO	OSASCO	06016-020
BURITAMA	Rua João Antônio dos Santos, 766	Centro	BURITAMA	15290-000
ANGATUBA	Rua José Franco de Araújo, 519 - FRENTE POSTO DE SAÚDE	Vila São Cristóvão	ANGATUBA	18240-000
MOGI GUAÇU	Rua Presidente John Fitzgerald Kennedy, 311	Jardim Centenário	MOGI GUAÇU	13845-232
MAUÁ	Rua Princesa Isabel, 129	Vila Bocaina	MAUÁ	09310-010
MIRACATU	Rua Heitor Bertacin, 110	CENTRO	MIRACATU	11850-000
POÁ	Rua Marina La Regina, 167 - Térreo	Centro	POÁ	08550-210
VOTORANTIM	Rua João Walter, 262	Centro	VOTORANTIM	18110-020
SALTO	Rua Barão do Rio Branco, 401	Centro	SALTO	13320-270
DIADEMA	Avenida Sete de Setembro, 97	Chácara Húngara	DIADEMA	09912-010
JUQUIÁ	Rua Major Martins Coelho, 439	Centro	JUQUIÁ	11800-000
CARDOSO	Rua RUA SÃO PAULO, S/N.	JARDIM GOUVEA	CARDOSO	15570-000
AURIFLAMA	Rua João Pacheco de Lima, 54-102 - Ganha Tempo	Centro	AURIFLAMA	15350-000
CÂNDIDO MOTA	Rua São Paulo, 988	Centro	CÂNDIDO MOTA	19880-200
COTIA	Rua Jorge Caixe, 306 - A	Portão	COTIA	06716-690
JACUPIRANGA	Avenida Vinte e Três de Junho, 619	Vila Elias	JACUPIRANGA	11940-000

VARGEM GRANDE DO SUL	Rua Silva Jardim, 655	Centro	VARGEM GRANDE DO SUL	13880-000
SUMARÉ	Rua Antônio do Valle Melo, 1332	Centro	SUMARÉ	13170-011
PALMEIRA D'OESTE	Avenida Carlos Gomes, 4545	Centro	PALMEIRA D OESTE	15720-000
ESTRELA D'OESTE	Rua Rio Grande do Norte, 574	CENTRO	ESTRELA D OESTE	15650-000
FARTURA	Rua Luiz Ribeiro Salgado, 20 - salas 7, 8 e 9	Centro	FARTURA	18870-056
TAQUARITUBA	Rua Tonico Ferraz, 96	Jardim Dona Carmélia	TAQUARITUBA	18740-093
MAIRIPORÃ	Rua RUA IPIRANGA, nº 84	CENTRO	MAIRIPORÃ	07600-252
AMÉRICO BRASILIENSE	Avenida Joaquim Afonso da Costa, 284	Centro	AMÉRICO BRASILIENSE	14820-270
FRANCA	Rua FRANCISCO JORGE , 2.112	SÃO JOSÉ	FRANCA	14400-840
DOIS CÓRREGOS	Rua 13 DE MAIO, 842	CENTRO	DOIS CÓRREGOS	17300-000
VÁRZEA PAULISTA	Rua Maria Aparecida, 84	Vila Santa Terezinha	VÁRZEA PAULISTA	13220-090
CORDEIRÓPOLIS	Rua Sete de Setembro, 482	Centro	CORDEIRÓPOLIS	13490-003
PIRACICABA	Avenida Armando Salles de Oliveira, 2616	Centro	PIRACICABA	13400-005
RIO CLARO	Rua 14, 521	Consolação	RIO CLARO	13500-130
SÃO PAULO - SANTO AMARO	Rua Tenente Cel. Carlos da Silva Araújo, 355 -	Santo Amaro	SÃO PAULO	04751-050
SÃO PAULO - SÃO MIGUEL PAULISTA	Rua Coronel Manuel Feliciano de Souza, 134 - A	Vila Jacuí - São Miguel Paulista	SÃO PAULO	08060-060
SÃO PAULO - ITAQUERA	Rua Paulo Lopes Leão, 166	ITAQUERA	SÃO PAULO	08210-520
SÃO PAULO - SANTANA	Avenida Leôncio de Magalhães, 357 - 363 - andar superior	Jardim São Paulo	SÃO PAULO	02042-010
SÃO PAULO - LAPA	Rua Coriolano, 1978	Lapa	SÃO PAULO	05047-002
SÃO PAULO - PINHEIROS	Rua Ferreira de Araújo, 538	PINHEIROS	SÃO PAULO	05428-001
SÃO PAULO - PENHA DE FRANÇA	Rua Jorge Augusto, 258	VILA CENTENÁRIO	SÃO PAULO	03645-000
SÃO PAULO - TATUAPÉ	Praça Santa Terezinha, 43/47	Vila Azevedo	SÃO PAULO	03308-070
SÃO PAULO - VILA MARIA	Rua ARARITAGUABA, 936 - 938	VILA MARIA	SÃO PAULO	02122-011
SÃO PAULO - CASA VERDE	Avenida Casa Verde, 1819	Casa Verde	SÃO PAULO	02519-200

SÃO PAULO - TUCURUVI	Rua Maria Amália Lopes de Azevedo, 657	TREMEMBÉ	SÃO PAULO	02350-012
SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	Avenida Paes de Barros , 3237	VILA PRUDENTE	SÃO PAULO	03149-100
SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS	Rua Clodomiro Amazonas, 41	Vila Nova Conceição	SÃO PAULO	04537-010
SÃO PAULO - SAÚDE	Rua Itapiru, 174 -	Saúde	SÃO PAULO	04143-010
SÃO PAULO - IPIRANGA	Rua Bom Pastor, 2204	IPIRANGA	SÃO PAULO	04203-002
PIRAPOZINHO	Rua Castro Alves, 962	Jardim das Flores	PIRAPOZINHO	19200-000
SANTO ANDRÉ	Avenida Firestone, 1635	Casa Branca	SANTO ANDRÉ	09015-390
SANTO ANDRÉ	Avenida Firestone, 1635 -	Casa Branca	SANTO ANDRÉ	09195-470
RIBEIRÃO PRETO	Rua Cerqueira César, 333 -	Centro	RIBEIRÃO PRETO	14010-130
RIBEIRÃO PRETO	Rua Cerqueira César, 333 -	Centro	RIBEIRÃO PRETO	14010-130
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4929	Vila São José	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	15090-000
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4929	Vila São José	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	15090-000
SÃO CAETANO DO SUL	Rua Major Carlo Del Prete, 651	Centro	SÃO CAETANO DO SUL	09530-000
PIRACICABA	Rua Avenida Armando Salles de Oliveira, 2616	Centro	PIRACICABA	13400-005
SOROCABA	Praça da Maçonaria, s/nº -	Jardim Paulistano	SOROCABA	18040-295
SANTOS	Rua Vereador Henrique Soler, 279 - casa	Ponta da Praia	SANTOS	11030-011
SANTOS	Avenida Doutor Bernardino de Campos, 99	Vila Belmiro	SANTOS	11075-355
CAMPINAS	Rua GENERAL OSÓRIO, 1041 - 5.º ANDAR	CENTRO	CAMPINAS	13010-111
CAMPINAS	Rua General OSÓRIO, 1041 - 4º ANDAR	CENTRO	CAMPINAS	13010-111
OSASCO	Praça Professor Anésio Cabral, 87	Jardim Rochdalle	OSASCO	06226-010
OSASCO	Avenida HILDEBRANDO DE LIMA, 609	KM 18	OSASCO	06190-160
GUARULHOS	Rua DOS CRISÂNTEMOS, 29 - 1º ANDAR	VILA TIJUCO	GUARULHOS	07091-060
GUARULHOS	Rua dos Crisântemos, 29 - 1º andar	Vila Tijuco	GUARULHOS	07091-060
SÃO PAULO - CAPELA DO SOCORRO	Avenida Atlântica, 1551	Veleiros	SÃO PAULO	04768-200

JUNDIAÍ	Rua José Firmino Temoteo, 358	Parque Continental	JUNDIAÍ	13214-545
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Rua Paulo Setúbal, 220 - Fórum	Vila Adyanna	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	12245-460
SÃO BERNARDO DO CAMPO	Rua Marmará, 243	Jardim do Mar	SÃO BERNARDO DO CAMPO	09750-720
SÃO BERNARDO DO CAMPO	Rua Marmará, 243	Centro	SÃO BERNARDO DO CAMPO	09750-720
COTIA	Avenida Professor Joaquim Barreto, 710	Granja Carolina	COTIA	06700-170
MOGI DAS CRUZES	Rua Professor Flaviano de Melo, 381	Centro	MOGI DAS CRUZES	08710-620
RIO CLARO	Avenida 13, 634	Centro	RIO CLARO	13500-340
PENÁPOLIS	Rua São Francisco, 140-A	Centro	PENÁPOLIS	16300-045
ASSIS	Praça Victor de Oliveira Faria , s/n	Vila Clementina	ASSIS	19802-305
FRANCA	Rua Voluntários da Franca, 322 -	Estação	FRANCA	14405-103
NOVA ODESSA	Rua VALDEMAR IGNOWSKI, 62/66	BOSQUE DOS CEDROS	NOVA ODESSA	13380-084
RIBEIRÃO PRETO	Rua Cerqueira César, 333 -	Centro	RIBEIRÃO PRETO	14010-130
SOROCABA	Rua Professor Ovídio de Campos, 185	Jardim Faculdade	SOROCABA	18030-170
PERUÍBE	Rua dos Pescadores, 85	CENTRO	PERUÍBE	11770-132
SÃO BERNARDO DO CAMPO	Rua Marmará, 243	Jardim do Mar	SÃO BERNARDO DO CAMPO	09750-720
LINS	Rua 9 de Julho, 816	Centro	LINS	16400-110
BRAGANÇA PAULISTA	Avenida Antônio Pires Pimentel, 885	Centro	BRAGANCA PAULISTA	12914-001
ARAÇATUBA	Rua Brigadeiro Luiz Antônio, 46	Higienópolis	ARAÇATUBA	16010-680
BAURU	Rua Silva Jardim, 2-17	JARDIM BELA VISTA	BAURU	17060-240
AVARÉ	Rua Goiás, 999	CENTRO	AVARÉ	18700-140
FERNANDÓPOLIS	Avenida Líbero de Almeida Silvares, 2304	Coester	FERNANDÓPOLIS	15603-087
CARAPICUÍBA	Rua Maria Siqueira, 78	Centro	CARAPICUÍBA	06320-130
JANDIRA	Avenida José Pedro, 401	Jd. São Luiz	JANDIRA	06618-000
RIBEIRÃO PRETO	Rua Cerqueira César, 333 -	Centro	RIBEIRÃO PRETO	14010-130
SANTO ANDRÉ	Avenida Firestone, 1635 -	Casa Branca	SANTO ANDRÉ	09195-470

SANTO ANDRÉ	Avenida FIRESTONE, 1635 - 4º ANDAR	CASA BRANCA	SANTO ANDRÉ	09015-390
GUARUJÁ	Avenida Santos Dumont, 689	Sítio Paecará	GUARUJÁ	11432-501
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	Rua José Urias Fortes, 391	Jardim Panorama	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	15091-220
OURINHOS	Avenida Gastão Vidigal, 740	Jardim Matilde	OURINHOS	19901-010
TREMEMBÉ	Rua Costa Cabral, 985	Residencial Ana Cândida	TREMEMBÉ	12120-013
OSASCO	Avenida Internacional, 631	Jardim Santo Antônio	OSASCO	06126-010
PRAIA GRANDE	Avenida Guilhermina, 267 - térreo	Jardim Guilhermina	PRAIA GRANDE	11701-500
SÃO MIGUEL ARCANJO	Rua José dos Santos Terra, 22 - Endereço	CENTRO	SÃO MIGUEL ARCANJO	18230-000
MOGI DAS CRUZES	Rua Professor FLAVIANO DE MELO, 381	Centro	MOGI DAS CRUZES	08710-620
SÃO PAULO - JABAQUARA	Avenida Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 2.917	JABAQUARA	SÃO PAULO	04309-011
PAULÍNIA	Avenida Nove de Julho, 158	Nova Paulínia	PAULÍNIA	13140-287
TABOÃO DA SERRA	Avenida Armando de Andrade, 1315	Parque Santos Dumont	TABOÃO DA SERRA	06754-210
SÃO PAULO - PIRITUBA	Avenida Raimundo Pereira de Magalhães, 4586	Pirituba	SÃO PAULO	05145-200
SÃO PAULO - ERMELINO MATARAZZO	Avenida Boturussu, 874	ERMELINO MATARAZZO	SÃO PAULO	03802-000
SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	Avenida Paula Ferreira, 60	Freguesia do Ó	SÃO PAULO	02916-000
SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	Rua Américo Falcão, 251 - 257	Vila Pirajussara	SÃO PAULO	05786-010
DIADEMA	Avenida Sete de Setembro, 97	CENTRO	DIADEMA	09912-010
TEODORO SAMPAIO	Rua Alberto Amador, 878 - Térreo	Vila São Paulo	TEODORO SAMPAIO	19280-000
OSASCO	Rua Henrique Dias, 287	JARDIM PIRATININGA	OSASCO	06233-120
OSASCO	Avenida Dr. Carlos Moraes Barros, 261- - prédio comercial	Vila Campesina	OSASCO	06023-000
PEDREIRA	Avenida Presidente Costa e Silva, nº 171	Vila Monte Alegre	PEDREIRA	13920-000

ARUJÁ	Rua Albino Rodrigues Neves, 301	Center Ville	ARUJÁ	07401-125
MORRO AGUDO	Rua Carlos Gomes, 613	Centro	MORRO AGUDO	14640-000
MAUÁ	Avenida Queiroz Pedroso, 235	Jardim Pedroso	MAUÁ	09370-360
SÃO VICENTE	Praça da Bandeira, nº 15 - 2º andar	Centro	SÃO VICENTE	11310-030
EMBU DAS ARTES	Rua 1º de Maio, 182	Parque Francisco Rizzo	EMBU DAS ARTES	06803-272
SOROCABA	Praça da Maçonaria, s/nº -	Jardim Paulistano	SOROCABA	18040-295
SOROCABA	Praça da Maçonaria, s/nº	Jardim Paulistano	SOROCABA	18040-295
CAMPO LIMPO PAULISTA	Avenida MANOEL TAVARES DA SILVA, 197	Vila Tavares	CAMPO LIMPO PAULISTA	13230-075
VINHEDO	Rua dos Bandeirantes, 375	Santa Rosa	VINHEDO	13289-090
SÃO PAULO - MORUMBI	Rua Ibiapaba, 422	Vila Sônia	SÃO PAULO	05625-020
SÃO PAULO - VILA MATILDE	Rua Fernão Albernaz, 400	Vila Nova Savoia	SÃO PAULO	03532-000
SÃO PAULO - VILA FORMOSA	Rua Cristóvão Girão, 132	VILA FORMOSA	SÃO PAULO	03362-030
SÃO PAULO - JAÇANÃ	Avenida Paulo Lincoln do Valle Pontin, 94	Jaçanã	SÃO PAULO	02273-010
SÃO PAULO - SAPOPEMBA	Avenida Sapopemba, 6214	Sapopemba	SÃO PAULO	03374-001
SÃO PAULO - CIDADE ADEMAR	Avenida Cupecê, 1147	Cidade Ademar	SÃO PAULO	04365-000
SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	Rua Monte Camberela, 342	ITAIM PAULISTA	SÃO PAULO	08110-260
SÃO PAULO - GUAIANASES	Rua Serra do Mar, 180	Guaianases	SÃO PAULO	08410-160
CAJAMAR	Avenida Arnaldo Rojek, 111	JORDANÉSIA	CAJAMAR	07786-525
CERQUILHO	Rua Nossa Senhora Aparecida, 167	Centro	CERQUILHO	18520-083
SOROCABA	Praça da Maçonaria, s/nº -	Jardim Paulistano	SOROCABA	18040-295
MONTE MOR	Rua Siqueira Campos, 65	Centro	MONTE MOR	13190-001
ITAPEVI	Rua Professor Dimarães Antônio Sandei, 205	Cidade Saúde	ITAPEVI	06693-130
COSMÓPOLIS	Rua Santa Gertrudes, 496	Centro	COSMÓPOLIS	13150-017
HORTOLÂNDIA	Rua Luiz Camilo de Camargo, 50	Centro	HORTOLÂNDIA	13184-420
SUMARÉ	Avenida da Amizade, 3995	NOVA VENEZA	SUMARÉ	13175-375
MAUÁ	Rua Campos Sales, 511	Vila Bocaina	MAUÁ	09310-040

FRANCISCO MORATO	Rua Gerônimo Caetano Garcia, 663	Centro	FRANCISCO MORATO	79001-000
ILHA SOLTEIRA	Avenida Atlântica, 1659 - Ilha Shopping	ZONA SUL	ILHA SOLTEIRA	15385-000
BOITUVA	Avenida Pereira Inácio, nº 530	Centro	BOITUVA	18557-634
EMBU-GUAÇU	Rua Coronel LUIZ TENÓRIO DE BRITO, 530	CENTRO	EMBU GUACU	06900-000
SÃO PAULO - GRAJAÚ	Rua Antônio Carlos Tacconi, 45	Cidade Dutra	SÃO PAULO	04810-020
SÃO PAULO - PIRAPORINHA	Rua Professor Barroso do Amaral, 32	Jardim Ângela	SÃO PAULO	04937-010
SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	Estrada de Itapecerica, 2.720	Jardim Atlântico	SÃO PAULO	05835-004
SÃO PAULO - RIO PEQUENO	Avenida Corifeu de Azevedo Marques, 1.140	BUTANTÃ	SÃO PAULO	05582-001
SÃO PAULO - SÃO MATEUS	Rua Elísio Ferreira, 506	São Mateus	SÃO PAULO	03964-010
SÃO PAULO - BRASILÂNDIA	Rua Bonifácio Cubas, 567	Freguesia do Ó	SÃO PAULO	02731-000
ITAQUAQUECETUBA	Avenida JOÃO BARBOSA DE MORAES, 378	VILA ZEFERINA	ITAQUAQUECETUBA	08576-070
CAMPINAS	Rua General Osório, 1041 - 4 Andar	CENTRO	CAMPINAS	13013-900
CAMPINAS	Rua General Osório, 1041	Centro	CAMPINAS	13010-111
CAMPINAS	Rua General Osório, 1041 - 3º andar	Centro	CAMPINAS	13010-111
SÃO PAULO - PARELHEIROS	Avenida Pedro Roschel Gottzfritz, 210	Rio Bonito	SÃO PAULO	04809-160
RIBEIRÃO PIRES	Rua Ovídio Abrantes, 19	Núcleo Colonial	RIBEIRÃO PIRES	09424-150
SANTO ANDRÉ	Avenida Firestone, 1635	Casa Branca	SANTO ANDRÉ	09015-390
AMERICANA	Rua Gregório Luchiari, 27	São Manoel	AMERICANA	13472-080
ARARAQUARA	Alameda Paulista, 2.380	Jardim Viaduto (Vila Xavier)	ARARAQUARA	14810-264
BARUERI	Rua Ministro Raphael de Barros Monteiro, 110	Jardim dos Camargos	BARUERI	06410-080
BAURU	Rua Agenor Meira, 17-41	Vila Noemy	BAURU	17014-460
CARAPICUÍBA	Rua Maria Siqueira, 78 - Térreo	Jardim São Pedro	CARAPICUÍBA	06320-130
SÃO PAULO - PERUS	Rua DEMIFONTE, 208	JD. ADELFIORE	SÃO PAULO	05201-210
SÃO PAULO - CANGAÍBA	Avenida Cangaíba, 1.158	Cangaíba	SÃO PAULO	03712-000
EMBU DAS ARTES	Rua SÃO LUCAS, 225	JARDIM VAZAME	EMBU DAS ARTES	06814-310

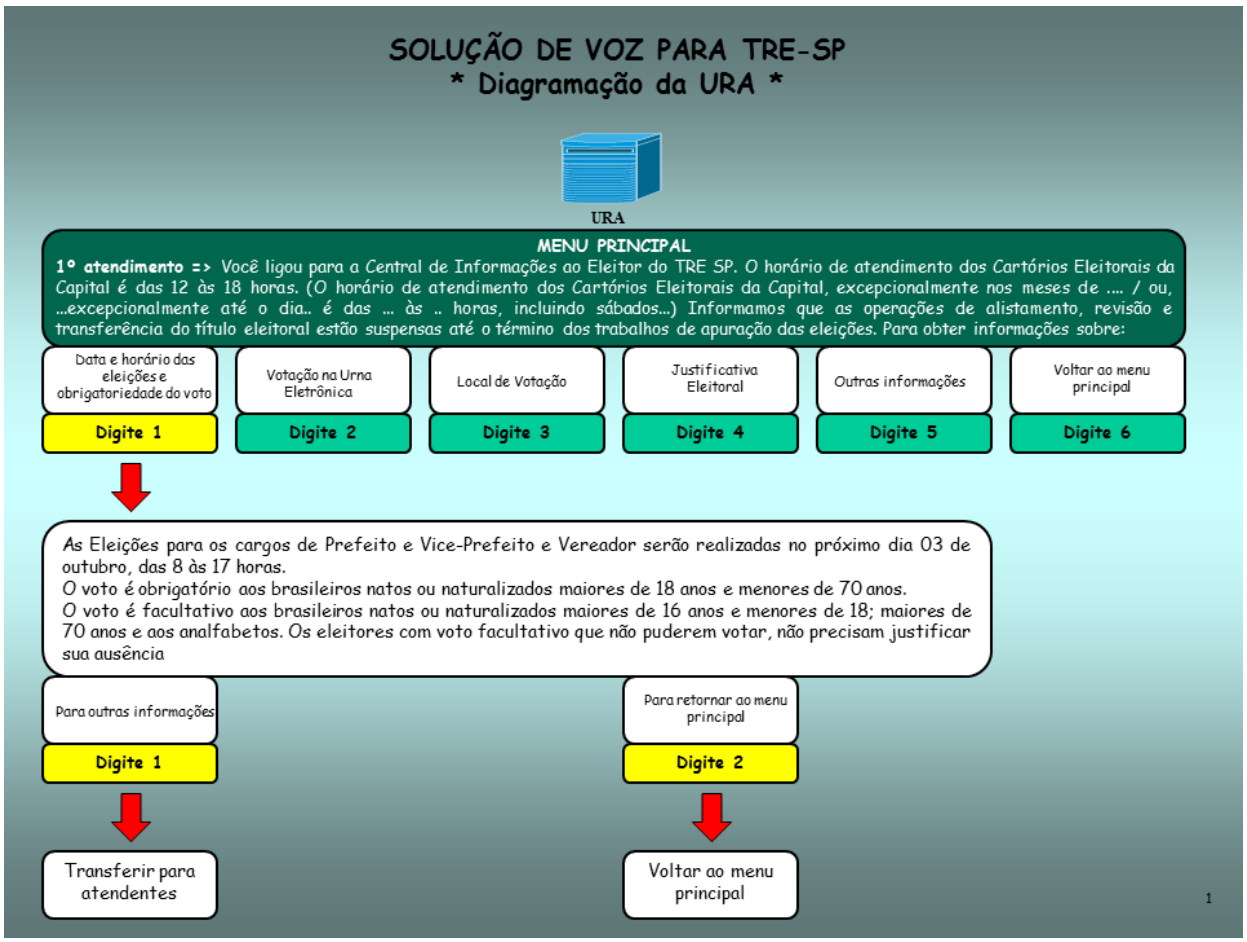
SÃO PAULO - PONTE RASA	Avenida São Miguel, 3906	Ponte Rasa	SÃO PAULO	03870-000
GUARULHOS	Rua dos Crisântemos, 29	Vila Tijuco	GUARULHOS	07091-060
GUARULHOS	Avenida João Veloso da Silva, 1181	CIDADE JARDIM CUMBICA	GUARULHOS	07180-010
GUARULHOS	Rua Cariri Açu, 32	CIDADE JARDIM CUMBICA	GUARULHOS	07180-250
JACAREÍ	Rua Olímpio Catão, 499	CENTRO	JACAREÍ	12308-051
SÃO PAULO - JARDIM HELENA	Avenida Cocá, 633	Vila Curuçá	SÃO PAULO	08030-000
LIMEIRA	Avenida Doutor LAURO CORREIA DA SILVA, 3800 - NAC	JD. ADÉLIA CAVICHIA GROTTA	LIMEIRA	13481-631
MARÍLIA	Avenida Brasil, 440	CENTRO	MARÍLIA	17509-052
FERRAZ DE VASCONCELOS	Rua Antônio Trevisani, 93	Centro	FERRAZ DE VASCONCELOS	08500-340
PRESIDENTE PRUDENTE	Rua João Batista Colnago, 111	Jardim Bongiovani	PRESIDENTE PRUDENTE	19050-670
SÃO PAULO - JARAGUÁ	Estrada das Taipas, 412	Jardim São João (Jaraguá)	SÃO PAULO	02995-145
SÃO PAULO - CIDADE TIRADENTES	Rua Álvaro da Costa, 28	Guaianases	SÃO PAULO	08461-420
SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	Estrada Itaquera-Guaianases, 2120	Conjunto José Bonifácio	SÃO PAULO	08420-000
PRAIA GRANDE	Avenida Doutor VICENTE DE CARVALHO, 220 - 230	CIDADE OCIAN	PRAIA GRANDE	11704-300
TAUBATÉ	Avenida JOHN FITZGERALD KENNEDY, 1230	JARDIM DAS NAÇÕES	TAUBATÉ	12030-200
SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS	Rua AMÉRICO FALCÃO, 251	VILA PIRAJUSSARA	SÃO PAULO	05786-010
SÃO BERNARDO DO CAMPO	Rua MARMARÁ, 243	CENTRO	SÃO BERNARDO DO CAMPO	09750-720
SÃO CARLOS	Rua 9 de Julho, 1.916	Centro	SÃO CARLOS	13560-042
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Rua Paulo Setúbal, nº 220 - Antigo Fórum	Vila Adyanna	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	12245-460
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Rua Doutor Paulo Setúbal, 220 - Fórum	Vila Adyanna	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	12245-912
SÃO PAULO - CURSINO	Avenida DO CURSINO, 3821	VILA MORAES	SÃO PAULO	04133-300

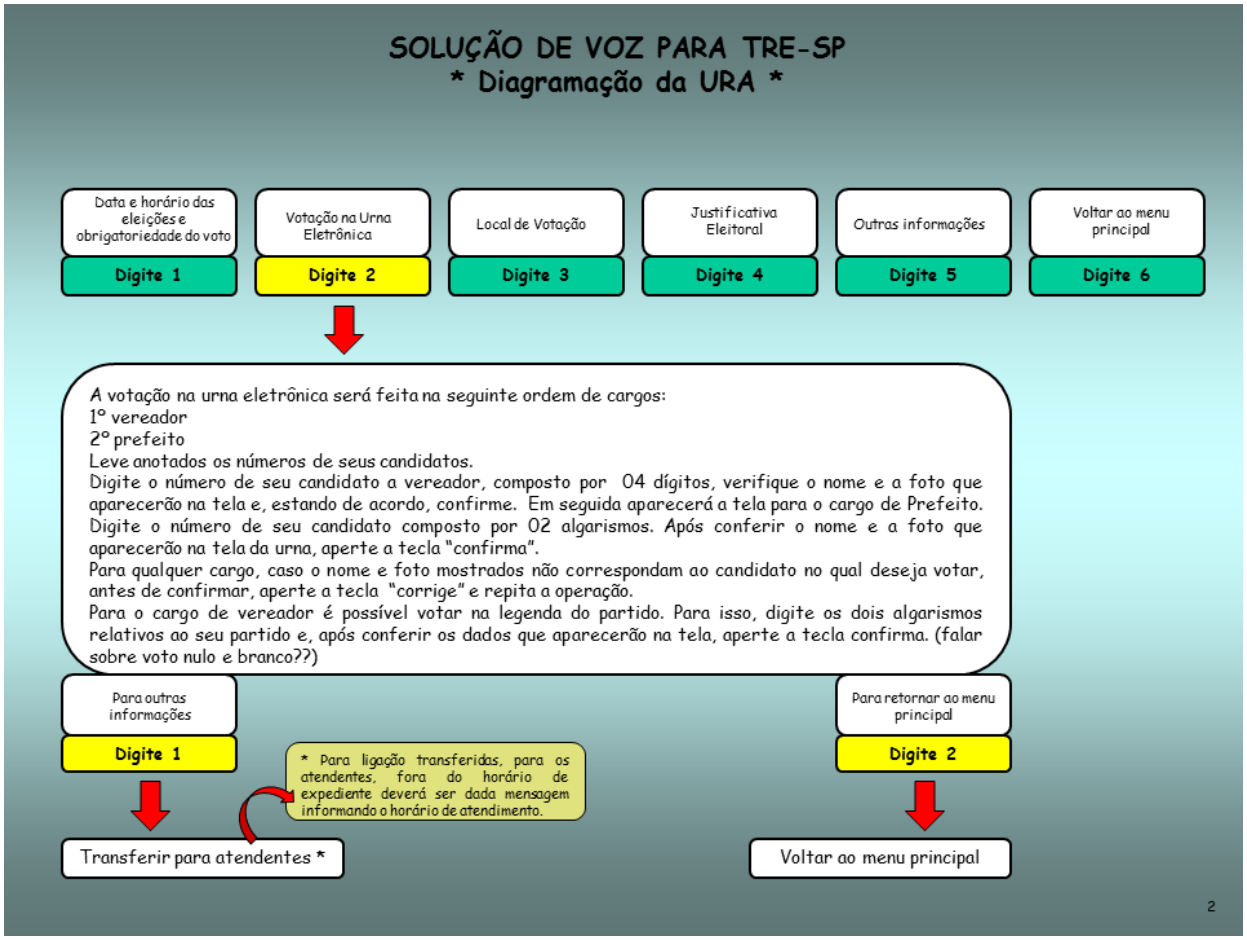
SÃO BERNARDO DO CAMPO	Rua Marmará, 243	Centro	SÃO BERNARDO DO CAMPO	09750-720
SUZANO	Rua Félix Romanos, 10 - sala 14 e 16	Sítio São José	SUZANO	08675-280
TABOÃO DA SERRA	Avenida Armando de Andrade, 1.315	Parque Santos Dumont	TABOÃO DA SERRA	06754-210
SÃO PAULO - PARQUE DO CARMO	Avenida LÍDER, 3114	CIDADE LÍDER	SÃO PAULO	08280-005
SÃO PAULO - PEDREIRA	Avenida Nossa Senhora do Sabará, 4.051	Vila Emir	SÃO PAULO	04447-021
ITAQUAQUECETUBA	Avenida João Barbosa de Moraes, 370	Vila Zeferina	ITAQUAQUECETUBA	08576-070
SÃO PAULO - VILA SABRINA	Avenida Roland Garros, 1013	Jardim Brasil	SÃO PAULO	02235-000
SÃO PAULO - TEOTÔNIO VILELA	Avenida Arquiteto Vilanova Artigas, 1815	Teotônio Vilela	SÃO PAULO	03928-240
SÃO PAULO - LAUZANE PAULISTA	Avenida Santa Inês, 864	Mandaqui	SÃO PAULO	02415-001
CAMPINAS	Rua GENERAL OSÓRIO, 1041 - 2º andar	CENTRO	CAMPINAS	13010-111
JUNDIAÍ	Rua dos Bandeirantes, 103 - SALA 424	Centro	JUNDIAÍ	13201-130
DIADEMA	Avenida Sete de Setembro, 97	Centro	DIADEMA	09912-010
URÂNIA	Avenida Presidente Kennedy, 188	CENTRO	URÂNIA	15760-000
SANTANA DE PARNAÍBA	Rua -São Miguel Arcanjo, 92	Centro	SANTANA DE PARNAÍBA	06501-115

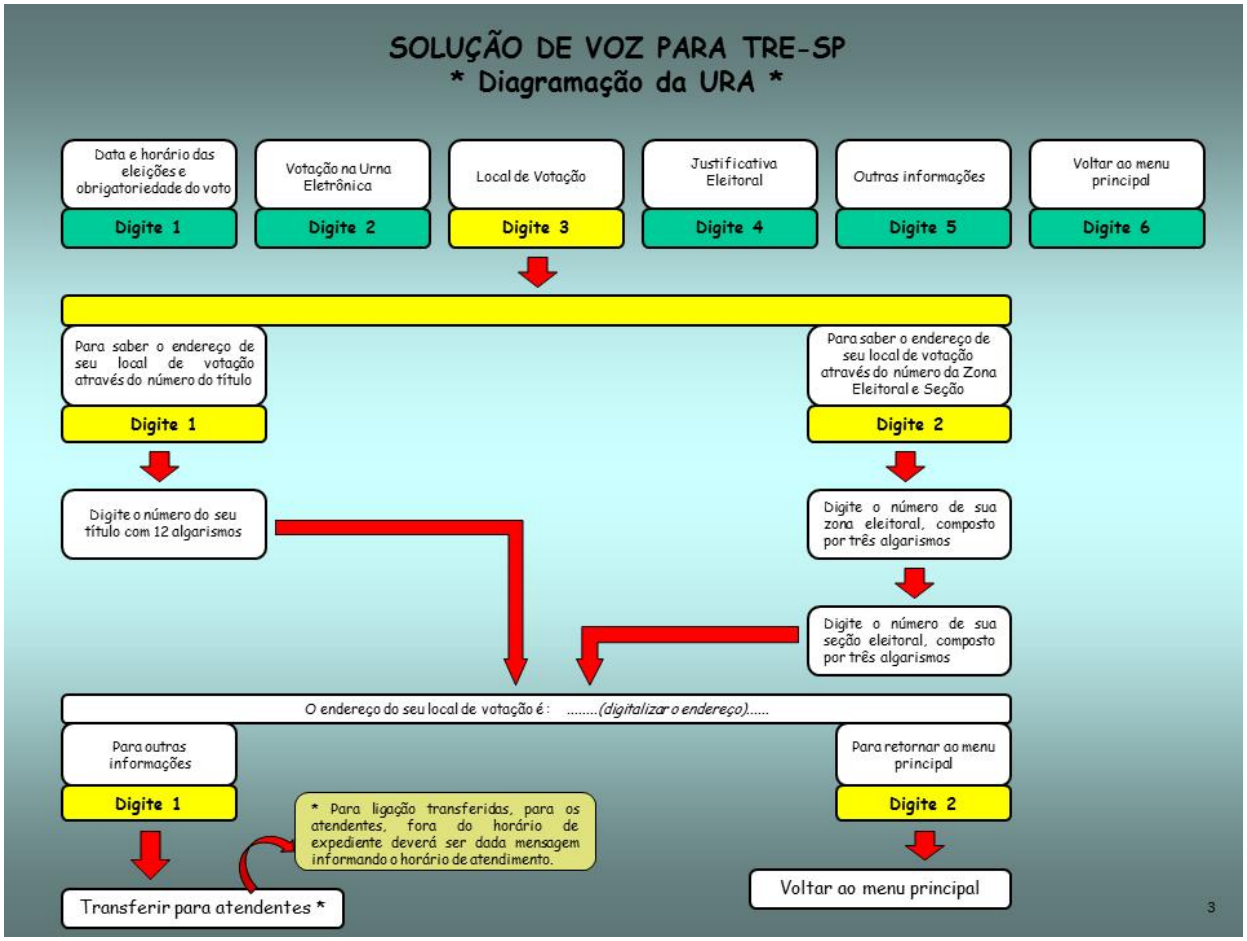
Observação: A presente relação de endereços é referencial. Fica reservado à Administração o direito de promover alterações, remanejamentos, inclusões ou supressões nos locais de prestação dos serviços durante a vigência do contrato, a fim de adequá-los à conveniência, ao interesse público e às estritas necessidades operacionais da Contratante.

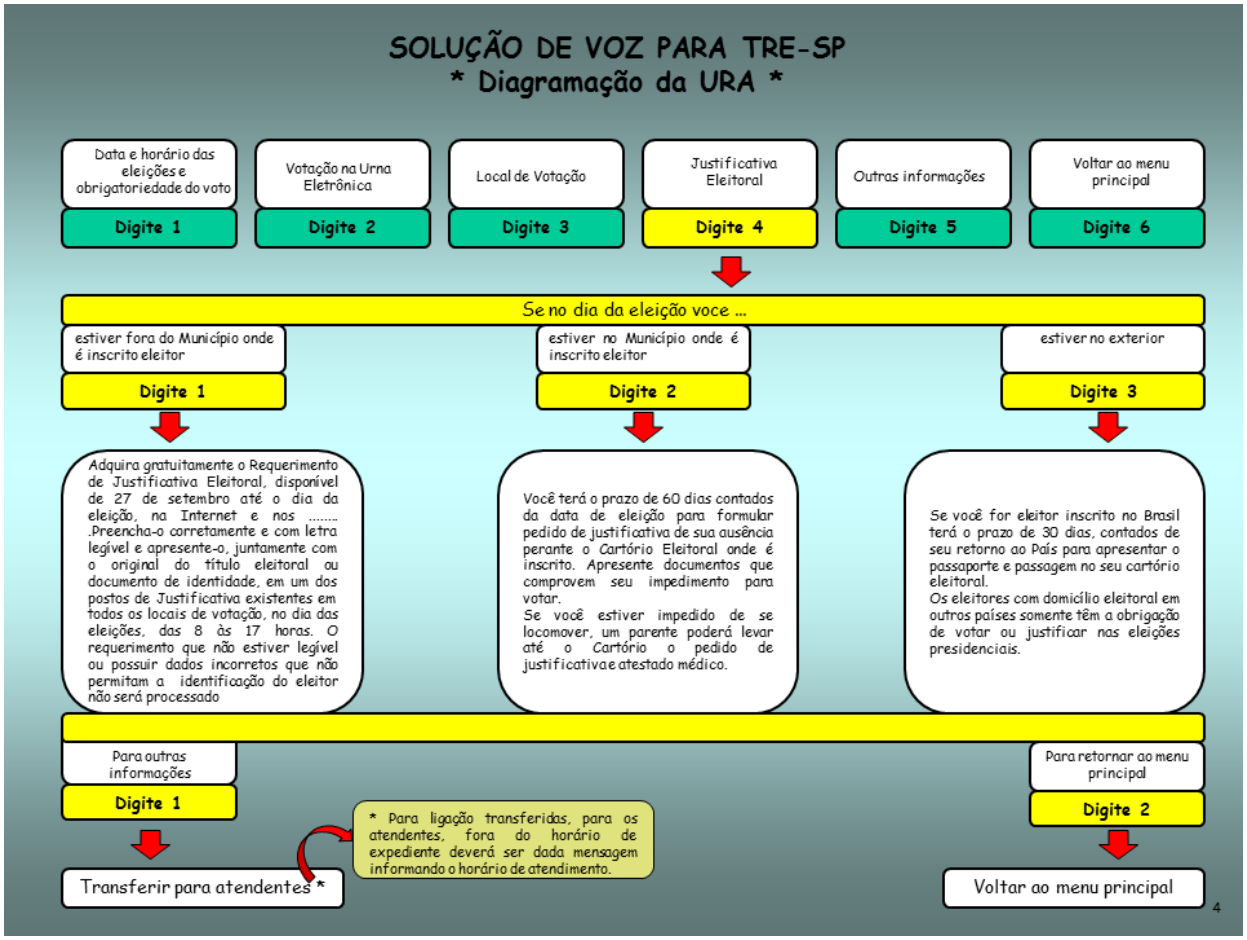
PREGÃO ELETRÔNICO FEDERAL Nº 70018-141/2026

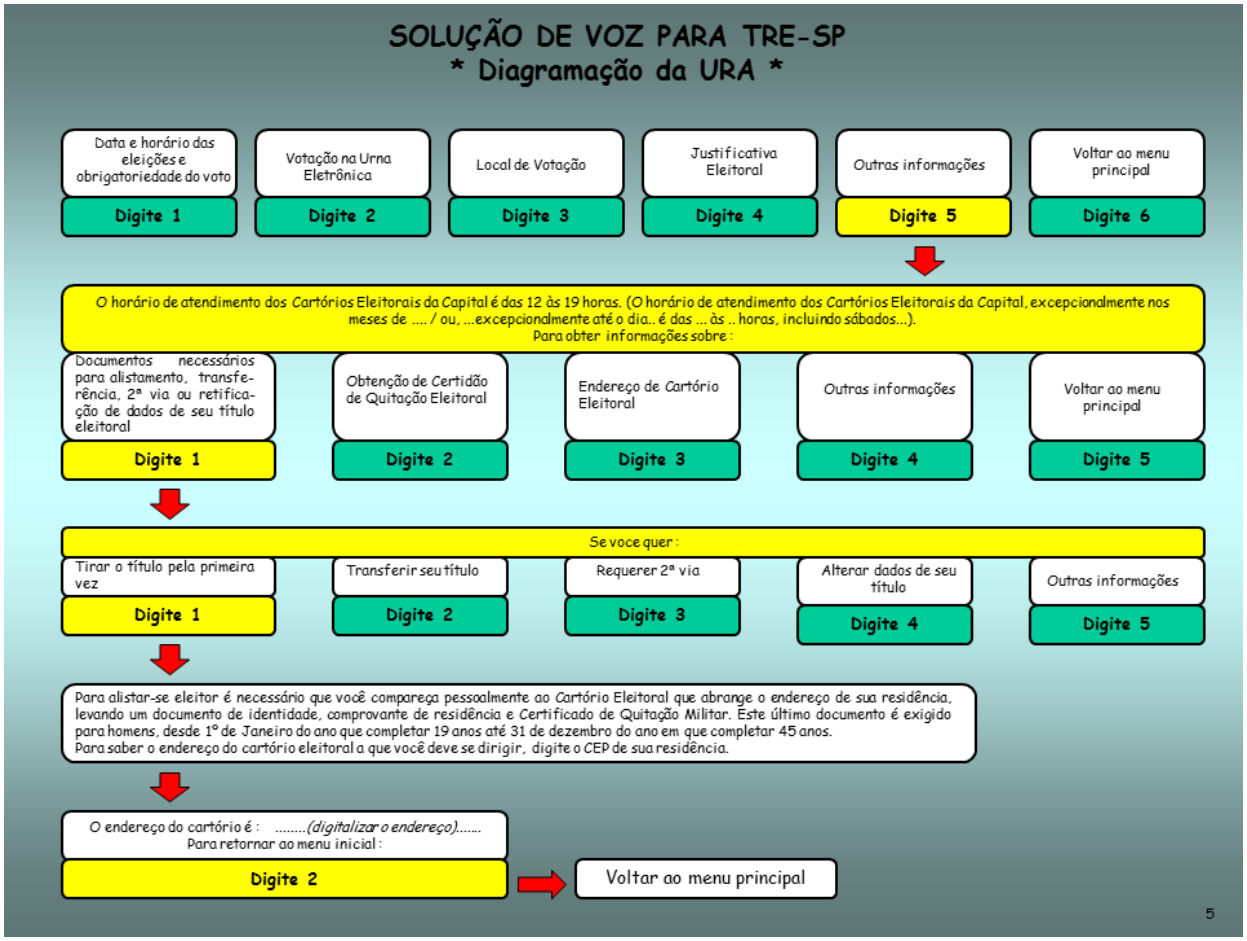
APÊNDICE B – Diagramação da URA

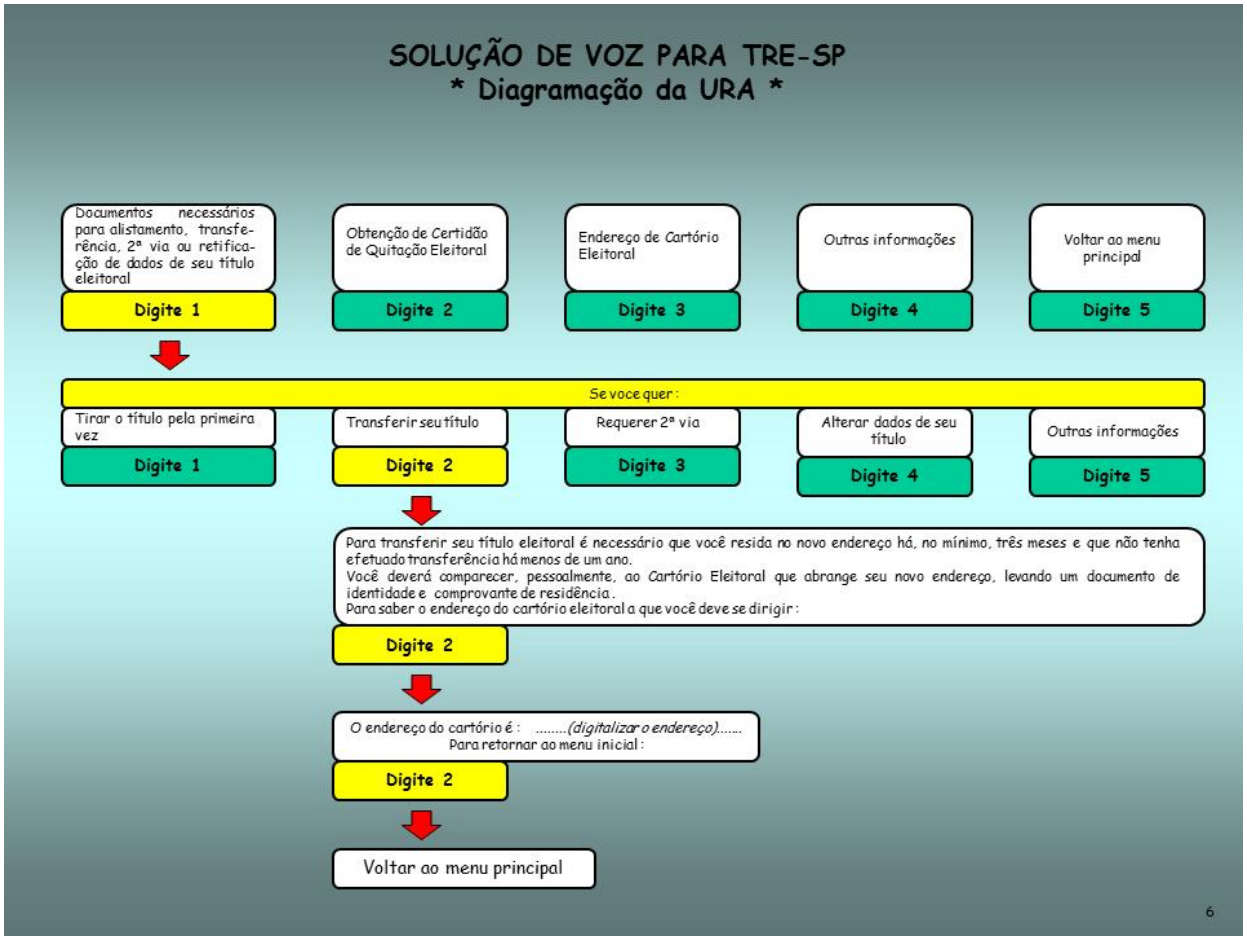


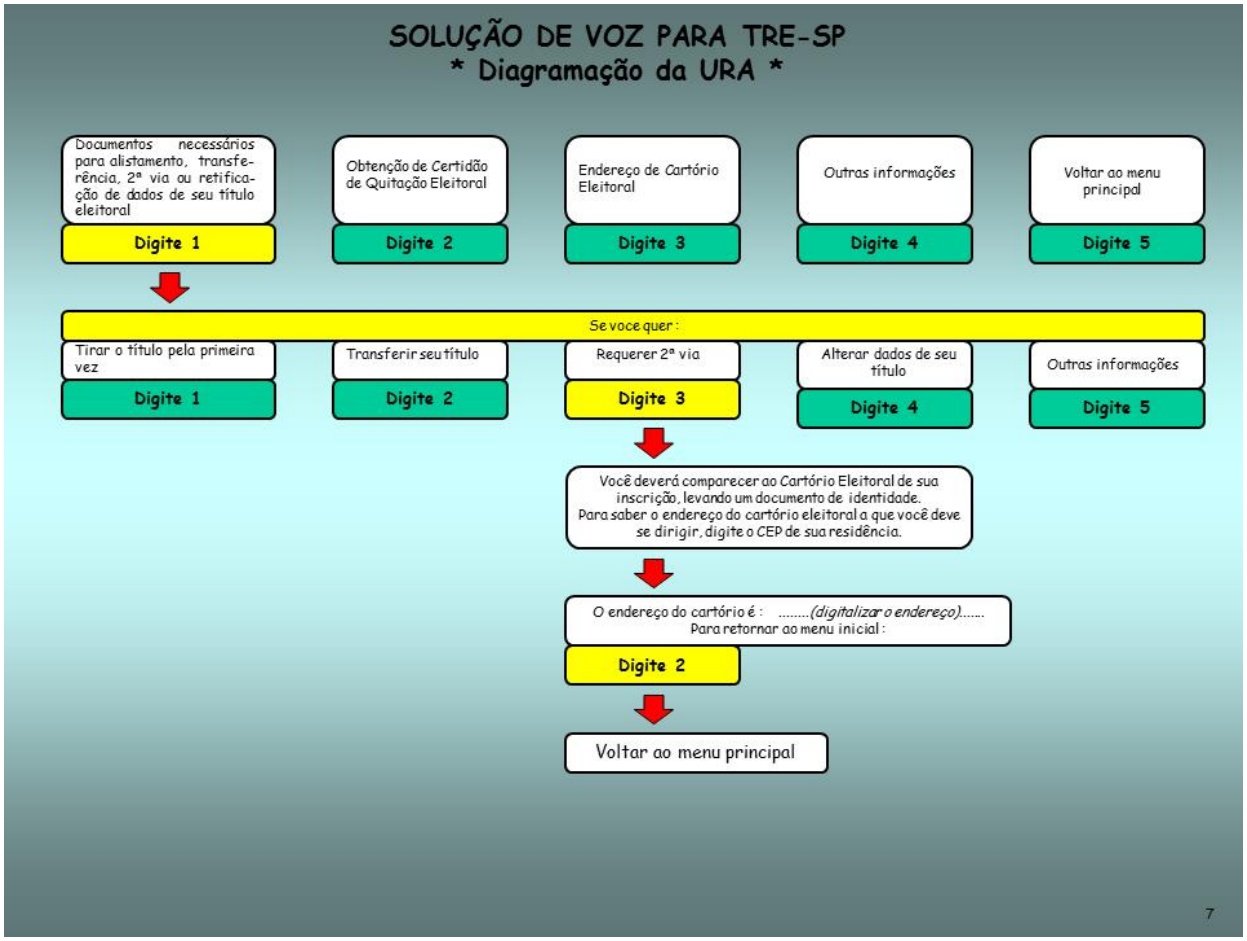

SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Data e horário das eleições e obrigatoriedade do voto
Digite 1
Votação na Urna Eletrônica
Digite 2
Local de Votação
Digite 3
Justificativa Eleitoral
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Voltar ao menu principal
Digite 6
A votação na urna eletrônica será feita na seguinte ordem de cargos:
1º vereador
2º prefeito
Leve anotados os números de seus candidatos.
Digite o número de seu candidato a vereador, composto por 04 dígitos, verifique o nome e a foto que aparecerão na tela e, estando de acordo, confirme. Em seguida aparecerá a tela para o cargo de Prefeito.
Digite o número de seu candidato composto por 02 algarismos. Após conferir o nome e a foto que aparecerão na tela da urna, aperte a tecla "confirma".
Para qualquer cargo, caso o nome e foto mostrados não correspondam ao candidato no qual deseja votar, antes de confirmar, aperte a tecla "corrige" e repita a operação.
Para o cargo de vereador é possível votar na legenda do partido. Para isso, digite os dois algarismos relativos ao seu partido e, após conferir os dados que aparecerão na tela, aperte a tecla confirma. (falar sobre voto nulo e branco??)
Para outras informações
Digite 1
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
Transferir para atendentes *
Para retornar ao menu principal
Digite 2
Voltar ao menu principal
2

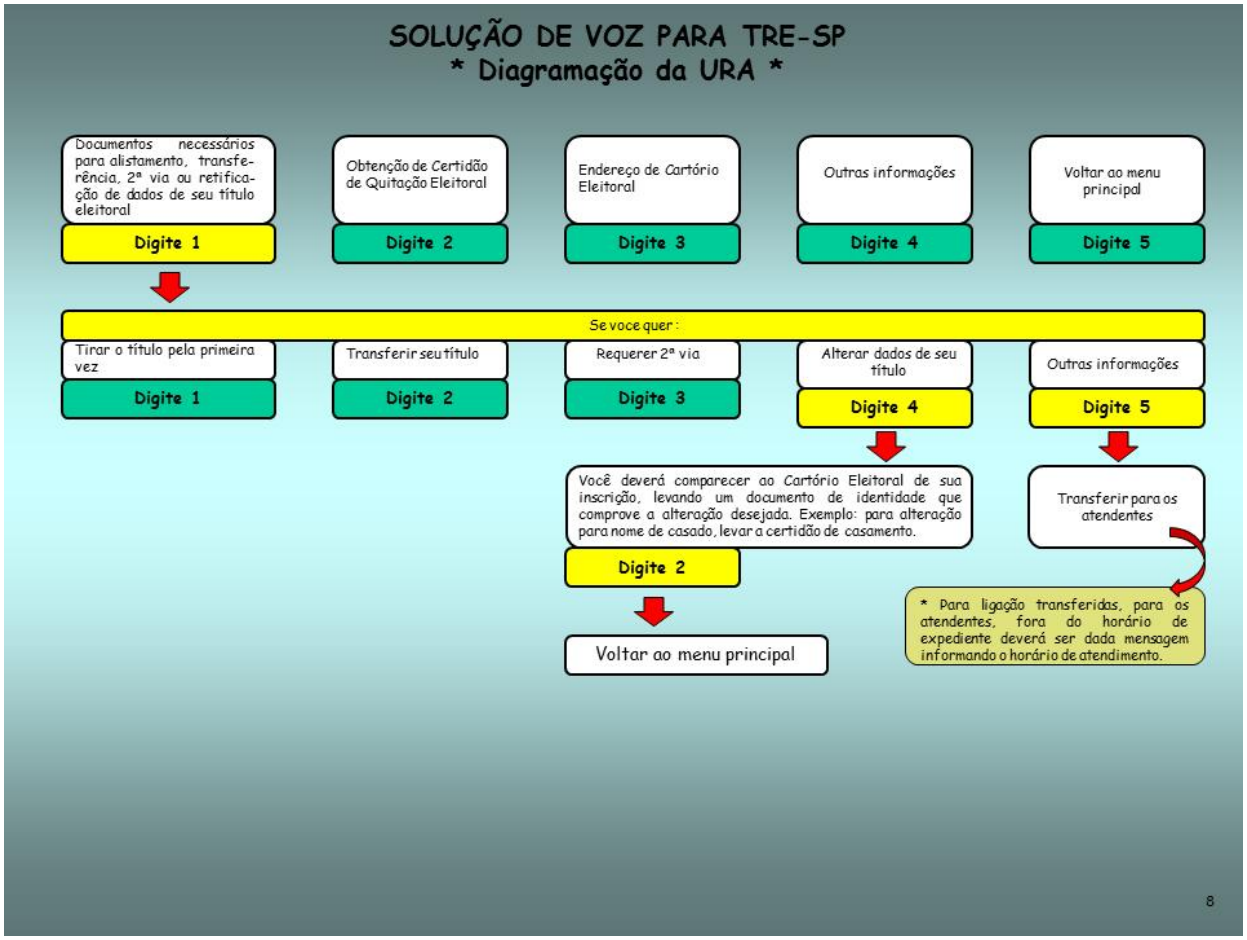

SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Data e horário das eleições e obrigatoriedade do voto
Digite 1
Votação na Urna Eletrônica
Digite 2
Local de Votação
Digite 3
Justificativa Eleitoral
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Voltar ao menu principal
Digite 6
Para saber o endereço de seu local de votação através do número do título
Digite 1
Digite o número do seu título com 12 algarismos
Para saber o endereço de seu local de votação através do número da Zona Eleitoral e Seção
Digite 2
Digite o número de sua zona eleitoral, composto por três algarismos
Digite o número de sua seção eleitoral, composto por três algarismos
O endereço do seu local de votação é : .....(digitalizar o endereço).....
Para outras informações
Digite 1
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
Transferir para atendentes *
Para retornar ao menu principal
Digite 2
Voltar ao menu principal
3

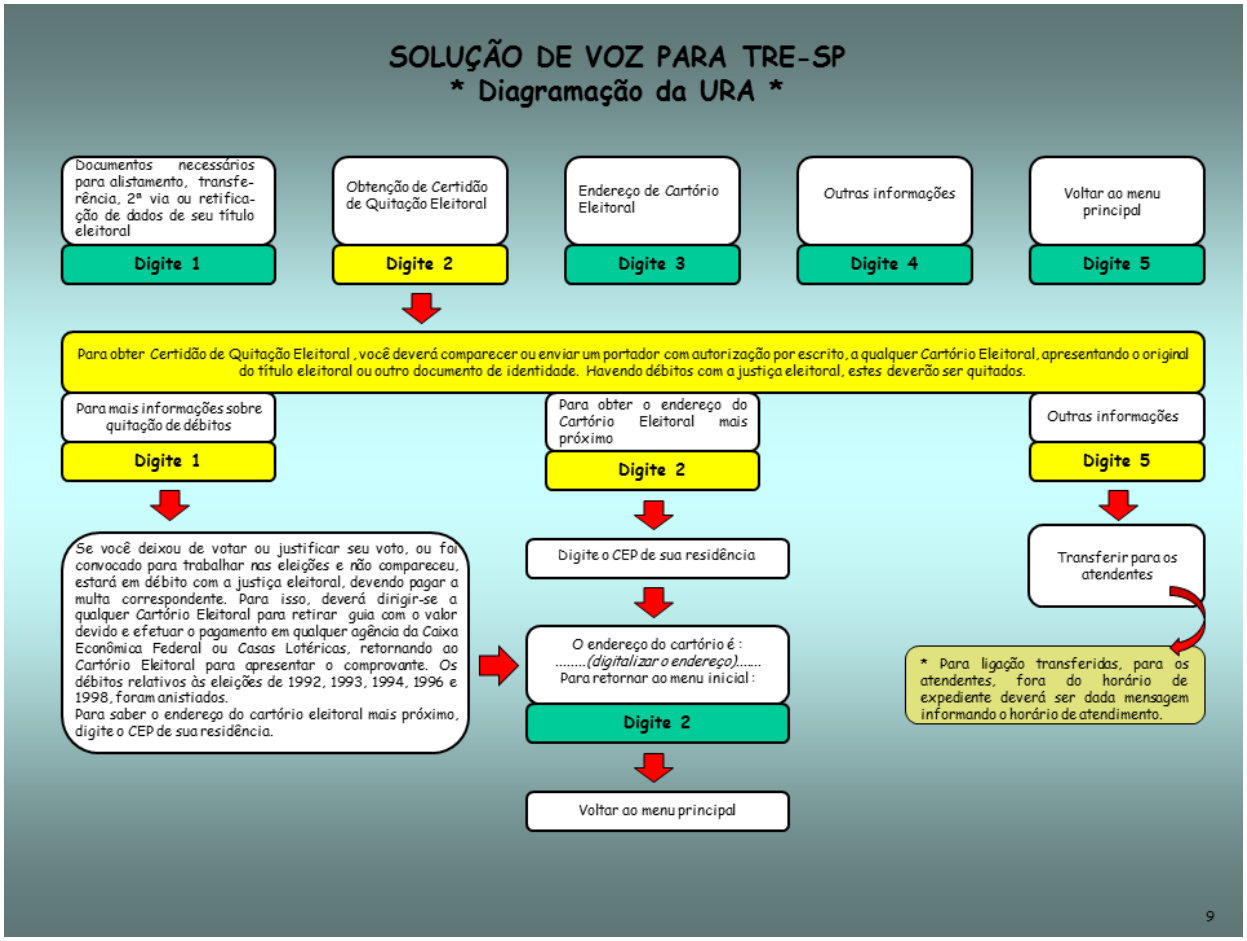

SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Data e horário das eleições e obrigatoriedade do voto
Digite 1
Votação na Urna Eletrônica
Digite 2
Local de Votação
Digite 3
Justificativa Eleitoral
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Voltar ao menu principal
Digite 6
Se no dia da eleição voce ...
estiver fora do Município onde é inscrito eleitor
Digite 1
estiver no Município onde é inscrito eleitor
Digite 2
estiver no exterior
Digite 3
Adquira gratuitamente o Requerimento de Justificativa Eleitoral, disponível de 27 de setembro até o dia da eleição, na Internet e nos ..... .Preencha-o corretamente e com letra legível e apresente-o, juntamente com o original do título eleitoral ou documento de identidade, em um dos postos de Justificativa existentes em todos os locais de votação, no dia das eleições, das 8 às 17 horas. O requerimento que não estiver legível ou possuir dados incorretos que não permitam a identificação do eleitor não será processado
Você terá o prazo de 60 dias contados da data de eleição para formular pedido de justificativa de sua ausência perante o Cartório Eleitoral onde é inscrito. Apresente documentos que comprovem seu impedimento para votar.
Se você estiver impedido de se locomover, um parente poderá levar até o Cartório o pedido de justificativa e atestado médico.
Se você for eleitor inscrito no Brasil terá o prazo de 30 dias, contados de seu retorno ao País para apresentar o passaporte e passagem no seu cartório eleitoral.
Os eleitores com domicílio eleitoral em outros países somente têm a obrigação de votar ou justificar nas eleições presidenciais.
Para outras informações
Digite 1
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
Transferir para atendentes *
Para retornar ao menu principal
Digite 2
Voltar ao menu principal
4

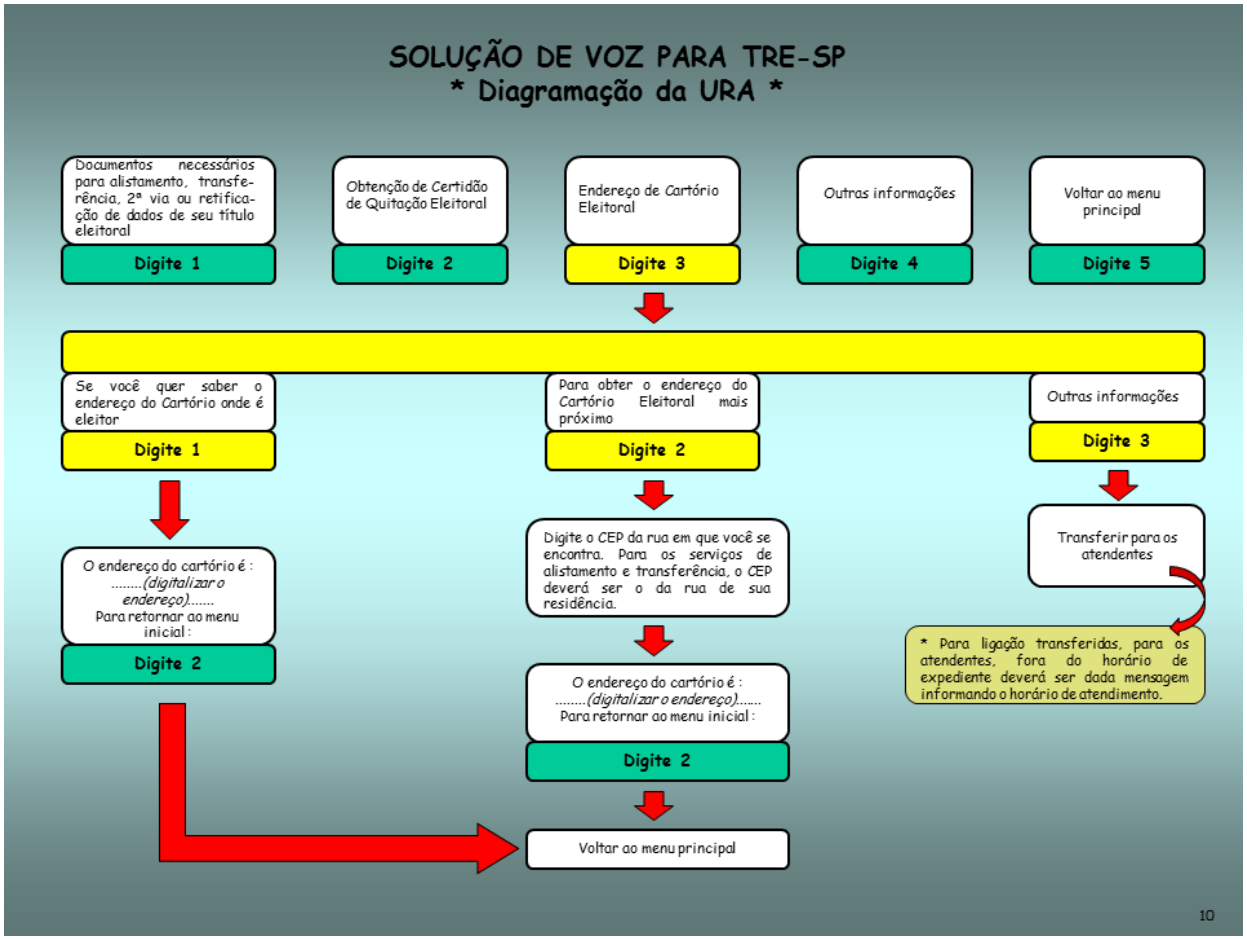

SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Data e horário das eleições e obrigatoriedade do voto
Digite 1
Votação na Urna Eletrônica
Digite 2
Local de Votação
Digite 3
Justificativa Eleitoral
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Voltar ao menu principal
Digite 6
O horário de atendimento dos Cartórios Eleitorais da Capital é das 12 às 19 horas. (O horário de atendimento dos Cartórios Eleitorais da Capital, excepcionalmente nos meses de .... / ou, ...excepcionalmente até o dia.. é das ... às .. horas, incluindo sábados...).
Para obter informações sobre :
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Se voce quer :
Tirar o título pela primeira vez
Digite 1
Transferir seu título
Digite 2
Requerer 2ª via
Digite 3
Alterar dados de seu título
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Para alistar-se eleitor é necessário que você compareça pessoalmente ao Cartório Eleitoral que abrange o endereço de sua residência, levando um documento de identidade, comprovante de residência e Certificado de Quitação Militar. Este último documento é exigido para homens, desde 1º de Janeiro do ano que completar 19 anos até 31 de dezembro do ano em que completar 45 anos.
Para saber o endereço do cartório eleitoral a que você deve se dirigir, digite o CEP de sua residência.
O endereço do cartório é : .....(digitalizar o endereço).....
Para retornar ao menu inicial :
Digite 2
Voltar ao menu principal
5

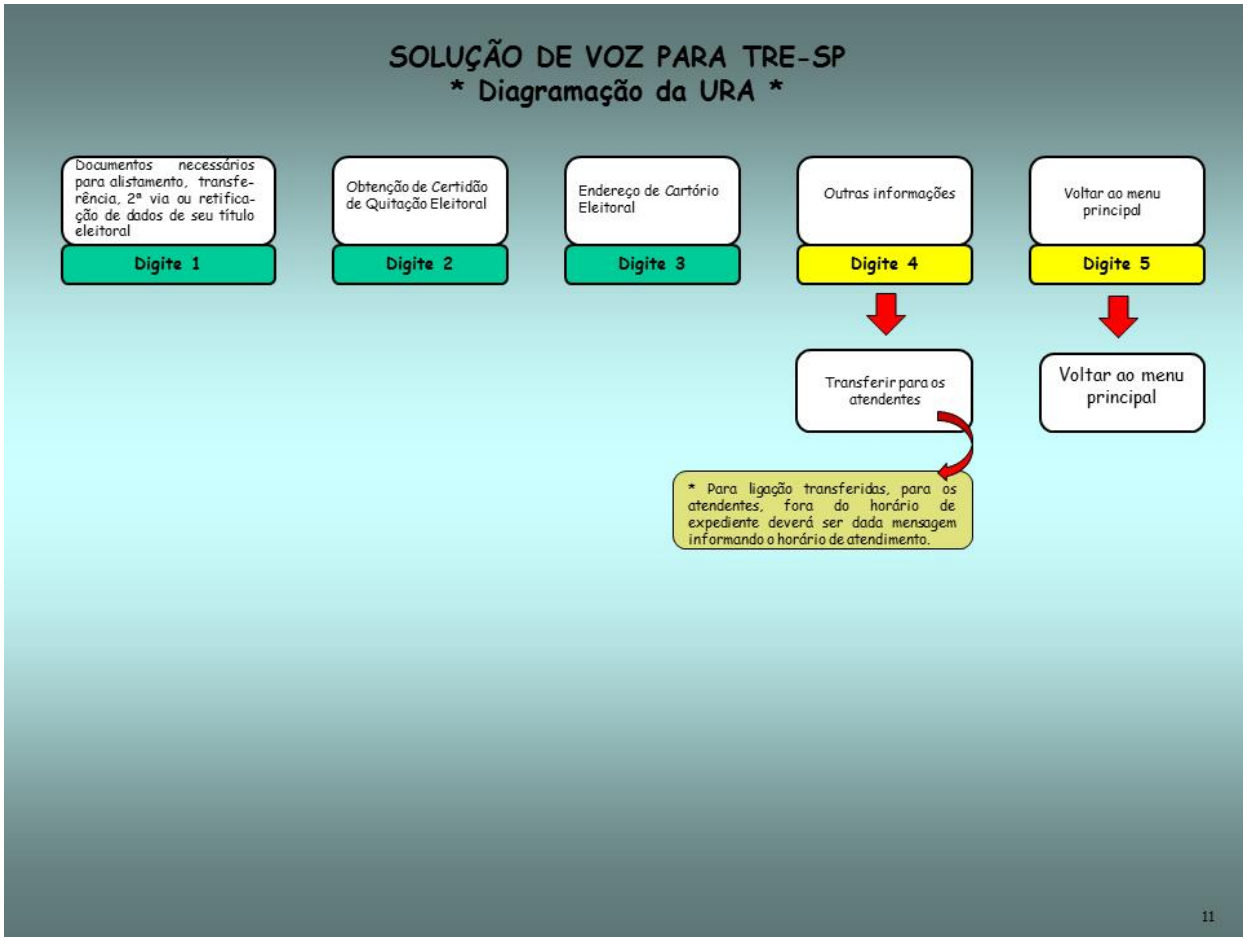

SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Se voce quer :
Tirar o título pela primeira vez
Digite 1
Transferir seu título
Digite 2
Requerer 2ª via
Digite 3
Alterar dados de seu título
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Para transferir seu título eleitoral é necessário que você resida no novo endereço há, no mínimo, três meses e que não tenha efetuado transferência há menos de um ano.
Você deverá comparecer, pessoalmente, ao Cartório Eleitoral que abrange seu novo endereço, levando um documento de identidade e comprovante de residência.
Para saber o endereço do cartório eleitoral a que você deve se dirigir :
Digite 2
O endereço do cartório é : .....(digitalizar o endereço).....
Para retornar ao menu inicial :
Digite 2
Voltar ao menu principal
6


SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Se voce quer :
Tirar o título pela primeira vez
Digite 1
Transferir seu título
Digite 2
Requerer 2ª via
Digite 3
Alterar dados de seu título
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Você deverá comparecer ao Cartório Eleitoral de sua inscrição, levando um documento de identidade.
Para saber o endereço do cartório eleitoral a que você deve se dirigir, digite o CEP de sua residência.
O endereço do cartório é : .....(digitalizar o endereço).....
Para retornar ao menu inicial :
Digite 2
Voltar ao menu principal
7


SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Se você quer :
Tirar o título pela primeira vez
Digite 1
Transferir seu título
Digite 2
Requerer 2ª via
Digite 3
Alterar dados de seu título
Digite 4
Outras informações
Digite 5
Você deverá comparecer ao Cartório Eleitoral de sua inscrição, levando um documento de identidade que comprove a alteração desejada. Exemplo: para alteração para nome de casado, levar a certidão de casamento.
Digite 2
Voltar ao menu principal
Transferir para os atendentes
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
8


SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Para obter Certidão de Quitação Eleitoral , você deverá comparecer ou enviar um portador com autorização por escrito, a qualquer Cartório Eleitoral, apresentando o original do título eleitoral ou outro documento de identidade. Havendo débitos com a justiça eleitoral, estes deverão ser quitados.
Para mais informações sobre quitação de débitos
Digite 1
Se você deixou de votar ou justificar seu voto, ou foi convocado para trabalhar nas eleições e não compareceu, estará em débito com a justiça eleitoral, devendo pagar a multa correspondente. Para isso, deverá dirigir-se a qualquer Cartório Eleitoral para retirar guia com o valor devido e efetuar o pagamento em qualquer agência da Caixa Econômica Federal ou Casas Lotéricas, retornando ao Cartório Eleitoral para apresentar o comprovante. Os débitos relativos às eleições de 1992, 1993, 1994, 1996 e 1998, foram anistiados.
Para saber o endereço do cartório eleitoral mais próximo, digite o CEP de sua residência.
Para obter o endereço do Cartório Eleitoral mais próximo
Digite 2
Digite o CEP de sua residência
O endereço do cartório é :
.....(digitalizar o endereço).....
Para retornar ao menu inicial :
Digite 2
Voltar ao menu principal
Outras informações
Digite 5
Transferir para os atendentes
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
9


SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Se você quer saber o endereço do Cartório onde é eleitor
Digite 1
O endereço do cartório é : .....(digitalizar o endereço)..... Para retornar ao menu inicial :
Digite 2
Para obter o endereço do Cartório Eleitoral mais próximo
Digite 2
Digite o CEP da rua em que você se encontra. Para os serviços de alistamento e transferência, o CEP deverá ser o da rua de sua residência.
O endereço do cartório é : .....(digitalizar o endereço)..... Para retornar ao menu inicial :
Digite 2
Voltar ao menu principal
Outras informações
Digite 3
Transferir para os atendentes
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
10


SOLUÇÃO DE VOZ PARA TRE-SP
* Diagramação da URA *
Documentos necessários para alistamento, transferência, 2ª via ou retificação de dados de seu título eleitoral
Digite 1
Obtenção de Certidão de Quitação Eleitoral
Digite 2
Endereço de Cartório Eleitoral
Digite 3
Outras informações
Digite 4
Voltar ao menu principal
Digite 5
Transferir para os atendentes
Voltar ao menu principal
* Para ligação transferidas, para os atendentes, fora do horário de expediente deverá ser dada mensagem informando o horário de atendimento.
11