



Conselho Regional de Química da 12ª Região

Plenário
Diretoria
Presidência
Gerência Administrativa
Gestão de Compras

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 2800.12.00253.2026

TERMO DE REFERÊNCIA (TR) ([ART. 72, INCISO I](#))

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Comunicação Unificada via IP (VoIP), compreendendo o Tronco SIP com 40 (quarenta) canais simultâneos e o licenciamento de plataforma de PABX Virtual (Cloud PBX), incluindo instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e a portabilidade das linhas principais, pelo período de 12 (doze) meses; e a aquisição definitiva de 40 (quarenta) aparelhos telefônicos IP (VoIP) de mesa, com suporte ao protocolo SIP e compatibilidade integral com a solução de PABX ofertada, para o Conselho Regional de Química da 12ª Região (CRQ-12), em conformidade com as normas da Anatel e com a [Lei nº 14.133, de 2021](#), conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT./MÊS	VALOR MENSAL/UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Tronco SIP – Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) com 40 canais de voz simultâneos, 3 (três) faixas DDR principais com portabilidade numérica, e suporte técnico 24/7.	Serviço/Mês	12	R\$ 2.274,00	R\$ 27.288,00
2	Aparelho Telefônico IP (VoIP) de mesa, compatível com protocolo SIP (RFC 3261), suporte aos codecs G.711 (PCMA/PCMU), G.729 e G.722, criptografia TLS (sinalização) e SRTP (mídia), compatível com plataformas de PABX IP baseadas em SIP (Cloud PBX). Características mínimas: display LCD, mínimo de 2 (duas) contas SIP, suporte a PoE (IEEE 802.3af), interfaces Ethernet 10/100/1000 Mbps (LAN e PC), suporte a QoS/DSCP, mínimo de 4 (quatro) teclas de linha programáveis, viva-voz integrado e suporte a fone de ouvido RJ-9. Produto novo, de primeiro uso, com garantia mínima de 12 (doze) meses.	Unidade	40	R\$ 771,70	R\$ 30.867,90
VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO				R\$ 58.155,90	

Nota: O Item 1 corresponde a serviço contínuo com valor mensal. O Item 2 corresponde a aquisição única de bens (aparelhos IP), cujo valor total não se repete mensalmente. O valor global da contratação considera 12 (doze)

mensalidades do Item 1 acrescidas do valor total da aquisição do Item 2.

CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO QUANTO À HETEROGENEIDADE OU COMPLEXIDADE

1.2. Os serviços e a aquisição de bens objeto da presente contratação são caracterizados como comuns de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em mercado, com ampla oferta por múltiplos fornecedores, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO QUANTO AO MODELO DE EXECUÇÃO

1.3. O Item 1 desta contratação é classificado como serviço contínuo, nos termos do [art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133, de 2021](#), tendo em vista que a necessidade de comunicação telefônica é permanente para o funcionamento das atividades administrativas, fiscalizatórias e de atendimento ao público do CRQ-12, cuja interrupção inviabilizaria o cumprimento das competências legais. O Item 2 configura fornecimento não contínuo (aquisição única de bens), nos termos do [art. 6º, inciso X, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

PRAZO DE VIGÊNCIA

1.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, respeitado o prazo máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos [arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#), desde que atestado, pela autoridade competente, que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se diante da necessidade de garantir a prestação de serviços de telefonia fixa com maior qualidade, estabilidade e eficiência, assegurando a continuidade das atividades administrativas e o atendimento às demandas da sociedade.

2.2. O CRQ-12 exerce competências regulatórias, fiscalizatórias e de atendimento aos profissionais e empresas registradas em toda a 12ª Região, o que inclui os estados de Goiás e Tocantins, além do Distrito Federal. O serviço de telefonia fixa constitui infraestrutura essencial para o desempenho dessas atividades, viabilizando o atendimento remoto ao público, a comunicação interna entre setores e o registro de chamadas de interesse institucional.

2.3. A infraestrutura de telefonia atual, baseada em tecnologia analógica/digital, apresenta limitações significativas de escalabilidade, mobilidade, qualidade de chamadas e custo-benefício. Nesse cenário, o objeto desta contratação divide-se em dois eixos fundamentais e integrados para viabilizar a modernização tecnológica pretendida.

2.4. O primeiro eixo (Item 1) compreende a solução de Comunicação Unificada via IP, que engloba a prestação de serviços de VoIP com Tronco SIP e licenciamento de plataforma de PABX Virtual em nuvem. Esta solução propicia uma redução significativa de custos operacionais com tarifas de longa distância e manutenção de *hardware* físico, além de oferecer escalabilidade imediata para adição ou remoção de ramais e canais conforme a demanda.

2.5. A migração para o ambiente em nuvem garante disponibilidade e redundância superiores, com níveis de serviço (SLA) contratualizados, além de oferecer facilidades avançadas como URA, gravação de chamadas e relatórios de gestão, assegurando a conformidade com as normas da Anatel para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

2.6. O segundo eixo (Item 2), indissociável do primeiro para a plena fruição do serviço, consiste na aquisição definitiva de 40 (quarenta) aparelhos telefônicos IP sem fio, com tecnologia DECT/VoIP. A necessidade deste item decorre da iminente migração tecnológica, uma vez que o parque de aparelhos analógicos atuais é tecnicamente incompatível com o protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*) e com os requisitos de conectividade da nova plataforma Cloud PBX. A substituição por terminais IP sem fio é indispensável para viabilizar a convergência de voz e dados e garantir a mobilidade interna dos servidores sem perda de prontidão no atendimento. Estes terminais asseguram requisitos técnicos críticos, como a

implementação nativa de criptografia TLS/SRTP para proteção contra interceptações e fraudes, e a priorização de tráfego via QoS/DSCP para clareza sonora.

2.7. Ademais, a aquisição destes aparelhos específicos garante o pleno atendimento ao [Despacho Decisório nº 978/2025/COGE/SCO](#) da Anatel, que impõe medidas rigorosas de identificação unívoca do usuário e rastreabilidade de chamadas para prevenção de práticas de *spoofing*. Dessa forma, a contratação integrada do serviço e do *hardware* não representa apenas uma atualização de ativos, mas um salto estratégico para eliminar a lacuna tecnológica do CRQ-12, consolidando canais de comunicação auditáveis e de alta disponibilidade.

2.8. Por fim, a contratação fundamenta-se no [art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021](#), que autoriza a dispensa de licitação para serviços comuns e aquisição de bens cujos valores individuais e somados respeitem os limites legais estabelecidos para a contratação direta.

2.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026, conforme detalhamento a seguir:

- I - ID PCA: 2026
- II - Publicação: [Portal da Transparência do CRQ-12](#);
- III - Data de publicação: 15 de dezembro de 2025;
- IV - Id dos itens no PCA: 021/2026 e 098/2026.
- V - Classe/Grupo: Solução de TIC Continuado/ Serviço de Telefonia Fixa e Móvel; e Material de Consumo/ Material de Expediente.

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

3.1. A solução encontrada para o Item 1 consiste na contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Comunicação Unificada via IP (VoIP), por meio de plataforma de PABX Virtual (Cloud PBX) e Tronco SIP, incluindo instalação, manutenção e suporte técnico. A estrutura contempla 03 (três) linhas DDR, sendo a primeira de ativação imediata e as demais a serem ativadas conforme solicitação do CRQ-12, além de 40 (quarenta) canais simultâneos, garantindo alta disponibilidade, qualidade de sinal e estrita observância às normas da Anatel.

3.2. A solução abrange, ainda, a aquisição definitiva de 40 (quarenta) aparelhos telefônicos IP sem fio (tecnologia DECT/VoIP), com suporte nativo ao protocolo SIP e criptografia de voz em plena integração com o serviço contratado.

3.3. A solução é composta pelos seguintes elementos integrados:

3.3.1. Conectividade e Tráfego – Tronco SIP (STFC):

a) **Capacidade de Simultaneidade:** Implementação de Tronco SIP configurado para suportar, no mínimo, 40 (quarenta) canais de voz simultâneos, garantindo que o CRQ-12 possa realizar e receber até 40 chamadas ao mesmo tempo, sem perda de pacotes ou sinal de ocupado para o público externo.

b) **Numeração e Portabilidade:** Fornecimento de 3 (três) faixas DDR principal, com execução do processo de portabilidade numérica imediata de uma linha e as demais a depender de solicitação do CRQ-12, em conformidade com o Regulamento Geral de Portabilidade da Anatel ([Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025](#) e posteriores atualizações), garantindo a manutenção dos números já conhecidos pelos usuários externos do CRQ-12.

c) **Conectividade:** A solução deve contemplar link dedicado com 100% de banda garantida, provido por rede com redundância (rádio e fibra ótica) e suporte a protocolos MPLS e circuito dedicado L2/L3.

d) **Plano de Voz:** Minutagem ilimitada para as chamadas.

e) **Qualidade de Serviço (QoS):** A solução deverá implementar mecanismos de priorização de tráfego de voz (QoS/CoS), assegurando latência máxima de 150ms (*one-way*), *jitter*

máximo de 30ms e perda de pacotes inferior a 1%, conforme recomendações ITU-T G.114 e padrões de qualidade da Anatel.

f) **Codecs suportados:** A solução deverá suportar, no mínimo, os codecs G.711 (PCMA/PCMU) e G.729, com preferência para G.711 nas chamadas nacionais.

g) **Sinalização:** Protocolo SIP (RFC 3261), com suporte a SRTP/TLS para criptografia de mídia e sinalização.

3.3.2. Plataforma de PABX Virtual (Cloud PBX):

a) **Licenciamento e Implantação:** Fornecimento de plataforma de PABX Virtual em nuvem (Cloud PBX), com no mínimo 40 (quarenta) ramais SIP, incluindo configuração inicial completa, testes e migração do ambiente atual.

b) Recursos mínimos obrigatórios da plataforma:

- I - URA (Unidade de Resposta Audível) com menu de atendimento configurável;
- II - Fila de chamadas com música de espera;
- III - Transferência de chamadas entre ramais;
- IV - Identificação de chamadas (CLIP/CLIR);
- V - Voicemail por ramal com notificação por e-mail;
- VI - Gravação de chamadas com armazenamento em nuvem por, no mínimo, 90 (noventa) dias;
- VII - Relatórios e *dashboards* de uso (chamadas realizadas, recebidas, duração, perdidas);
- VIII - Portal de administração com acesso web para gestão de ramais pela equipe do CRQ-12;
- IX - Softphone (aplicativo de ramal para computador e smartphone) ou compatibilidade com aparelhos IP físicos.

3.3.3. Instalação e Migração: A Contratada deverá realizar, sem custo adicional, toda a implantação, compreendendo:

- I - Diagnóstico da infraestrutura de rede local do CRQ-12 para validação dos requisitos de QoS;
- II - Configuração e ativação do Tronco SIP;
- III - Configuração completa da plataforma Cloud PBX (ramais, URA, filas, grupos de atendimento);
- IV - Portabilidade numérica da linha principal;
- V - Treinamento dos usuários-chave e do administrador do sistema;
- VI - Elaboração de documentação técnica da solução implantada (diagrama de rede, manual de administração).

3.3.4. Manutenção, Suporte Técnico e SLAs (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço):

3.3.5. Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá prestar **suporte técnico** com os seguintes níveis de serviço (SLAs):

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE RESOLUÇÃO
Severidade 1 - Crítica	Indisponibilidade total do serviço de telefonia	30 minutos	4 horas

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE RESOLUÇÃO
Severidade 2 - Alta	Degradação parcial (>20% dos canais indisponíveis)	1 hora	8 horas
Severidade 3 - Média	Falhas em funcionalidades secundárias (URA, voicemail)	4 horas	24 horas
Severidade 4 - Baixa	Solicitações de configuração ou esclarecimentos	8 horas úteis	48 horas úteis

3.4. O suporte técnico deverá ser prestado por canal de atendimento disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.5. Disponibilidade mínima garantida do serviço: 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) ao mês, calculada sobre o total de horas do mês, excluídas janelas de manutenção previamente comunicadas com antecedência mínima de 72 horas.

3.6. A prestação dos serviços ocorrerá pelo período de 12 (doze) meses, compreendendo a disponibilidade de 40 (quarenta) canais simultâneos, suporte multiplataforma (Telefones IP e *Softphones*) e gestão de tráfego de voz. Ao final da vigência contratual, todos os dados e gravações de chamadas deverão ser exportados e entregues ao CRQ-12 em formato aberto e interoperável, garantindo a transição contratual sem perda de informações.

3.7. O valor global da contratação é fixo e irredutível dentro do período, compreendendo todos os custos diretos e indiretos (licenciamento de software, infraestrutura de nuvem, suporte técnico 24x7 e encargos).

3.8. A solução inclui a organização e entrega das configurações lógicas, relatórios de bilhetagem (CDR) e gravações, garantindo que o CRQ-12 detenha autonomia sobre seu histórico de comunicações e permitindo a transição eficiente para futuros ajustes contratuais ou nova contratação, sem perda de inteligência estratégica.

3.9. A execução contratual exige a manutenção de padrões técnicos de alta qualidade e o cumprimento rigoroso dos prazos de entrega (SLAs). O descumprimento dos prazos, a baixa qualidade técnica ou a inexecução sujeitará a Contratada às sanções administrativas previstas na Lei nº [14.133/2021](#), considerando que o valor estimado para os 12 meses de serviço encontra-se abaixo do limite legal atualizado para serviços comuns, atendendo aos princípios da economicidade, eficiência e celeridade administrativa.

3.10. Especificação dos Aparelhos Telefônicos IP (Item 2):

3.10.1. Os 40 (quarenta) aparelhos telefônicos IP a serem adquiridos deverão atender às seguintes especificações mínimas, assegurando plena compatibilidade e integração com a solução de Tronco SIP e plataforma Cloud PBX contratada no Item 1:

- 3.10.1.1. **Protocolo:** SIP conforme RFC 3261 e extensões aplicáveis (RFC 3262, 3263, 3264);
- 3.10.1.2. **Codecs de voz:** G.711 (PCMA/PCMU), G.729, G.722 (*wideband*) e DTMF RFC 2833;
- 3.10.1.3. **Segurança:** Criptografia de sinalização via TLS e de mídia via SRTP, compatível com os requisitos definidos no item 4.11 deste Termo de Referência;
- 3.10.1.4. **Contas SIP:** Mínimo de 2 (duas) contas SIP simultâneas;
- 3.10.1.5. **Interfaces de rede:** 2 (duas) portas *Ethernet* 10/100/1000 Mbps (LAN e PC *passthrough*), com suporte a PoE IEEE 802.3af (Power over Ethernet);
- 3.10.1.6. **QoS:** Suporte a DSCP/802.1p para priorização de tráfego de voz;
- 3.10.1.7. **Teclas e display:** Mínimo de 4 (quatro) teclas de linha/função programáveis, display LCD ou similar com retroiluminação e indicador LED de estado;
- 3.10.1.8. **Áudio:** Viva-voz full-duplex integrado, entrada para fone de ouvido RJ-9, USB ou P2/P3 (headset);

3.10.1.9. **Protocolos adicionais:** Suporte a DHCP, NTP, HTTP/HTTPS/TR-069 para provisionamento e atualização de firmware remota via plataforma Cloud PBX;

3.10.1.10. **Compatibilidade:** O aparelho deverá ser testado e aprovado (homologado) para operação com a plataforma Cloud PBX contratada, podendo ser exigida declaração do fabricante ou do fornecedor da solução atestando tal compatibilidade;

3.10.1.11. **Condição do produto:** Novo, de primeiro uso, não recondicionado, em linha de produção ativa pelo fabricante, acompanhado de nota fiscal, manual do usuário em português e garantia mínima de 12 (doze) meses do fabricante, contados do recebimento definitivo pelo CRQ-12;

3.10.1.12. **Entrega:** A entrega dos aparelhos deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato. O provisionamento e a configuração dos terminais na plataforma Cloud PBX serão de responsabilidade da Contratada, sem custo adicional.

3.11. A contratação da referida solução será processada mediante Dispensa de Licitação, com fundamento no [Art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021](#), considerando que o valor estimado do serviço encontra-se abaixo do limite legal para compras e serviços comuns, atendendo aos princípios da economicidade e celeridade administrativa.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Garantia de continuidade das comunicações telefônicas do CRQ-12 de forma ininterrupta;

4.1.2. Manutenção dos números de telefone, mediante portabilidade numérica;

4.1.3. Capacidade de suportar até 40 chamadas simultâneas sem degradação de qualidade;

4.1.4. Disponibilização de plataforma de gestão que permita ao CRQ-12 administrar de forma autônoma ramais, grupos e funcionalidades do PABX Virtual.

4.1.5. Dotação dos postos de trabalho com terminais físicos IP homologados para a plataforma contratada, garantindo a funcionalidade integral da solução de comunicação unificada.

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.2. A Contratada deverá realizar, como parte integrante do escopo da solução e sem custos adicionais, treinamento técnico e operacional destinado à equipe do CRQ-12, com carga horária mínima de 04 (quatro) horas, podendo ser ministrado em modalidade presencial ou remota (por videoconferência).

4.3. O treinamento deverá ser segmentado conforme os perfis de utilização, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

4.3.1. Perfil Administrador (Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação):

4.3.1.1. Operação, configuração e gestão completa da plataforma Cloud PBX;

4.3.1.2. Criação, edição e exclusão de ramais e gestão de usuários;

4.3.1.3. Configuração e alteração de fluxos da Unidade de Resposta Audível (URA) e grupos de atendimento;

4.3.1.4. Extração de relatórios detalhados de bilhetagem e análise de dashboards de uso;

4.3.1.5. Procedimentos para abertura e acompanhamento de chamados junto ao suporte técnico (SLA).

4.3.2. Perfil Usuário Final:

4.3.2.1. Operação de terminais físicos e instalação/uso de *softphones* (computadores e dispositivos móveis);

4.3.2.2. Funcionalidades de operação: realização de chamadas, transferências (assistidas e cegas), conferências e captura de chamadas;

4.3.2.3. Configuração e acesso ao sistema de correio de voz (*voicemail*).

4.4. O material didático do treinamento deverá ser entregue em formato digital (PDF ou equivalente).

REQUISITOS LEGAIS

4.5. O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 14.133 de 2021](#), à [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022](#), [Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021](#), [Lei nº 13.709, de 2018 \(Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD\)](#) e as outras legislações aplicáveis.

REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

4.6. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução;

4.7. As manutenções devem observar:

4.7.1. Manutenção corretiva: correção de falhas e incidentes conforme os SLAs definidos no item 3.1.5;

4.7.2. Manutenção preventiva: monitoramento proativo da disponibilidade e desempenho dos serviços, com relatório mensal de disponibilidade;

4.7.3. Manutenção evolutiva: atualizações de software e firmware da plataforma Cloud PBX, sem custo adicional, incluindo novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante.

4.7.4. Manutenção dos aparelhos IP (Item 2): durante o período de garantia mínima de 12 (doze) meses, a Contratada deverá substituir, sem ônus ao CRQ-12, qualquer aparelho que apresente defeito de fabricação, mau funcionamento ou falha de compatibilidade com a plataforma Cloud PBX.

REQUISITOS TEMPORAIS

4.8. Os serviços descritos no Item 1 deverão ser ativados no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

4.9. Os aparelhos telefônicos IP do Item 2 deverão ser entregues no prazo máximo de **10 (dez) dias corridos** contados da assinatura do contrato.

4.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.11. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.12. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e apresentar:

4.12.1. Criptografia de sinalização SIP via TLS (Transport Layer Security) e de mídia via SRTP (Secure Real-time Transport Protocol), tanto na plataforma Cloud PBX quanto nos aparelhos telefônicos IP (Item 2);

4.12.2. Autenticação segura de ramais com senha individual e política de senhas fortes;

4.12.3. Registro de logs de chamadas (CDR – Call Detail Record) com retenção mínima de 12 meses;

4.12.4. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com adoção de medidas técnicas e administrativas para proteger dados pessoais eventualmente tratados na plataforma;

4.12.5. A Contratada deverá assinar, quando solicitada, Acordo de Processamento de Dados (DPA) em conformidade com a LGPD;

4.12.6. Proteção contra ataques de fraude telefônica (SPIT, Toll Fraud), com mecanismos de bloqueio de chamadas anômalas.

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.13. Os equipamentos devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.13.1. Solução baseada em nuvem (Cloud PBX) que implica, por natureza, na eliminação de *hardware* físico de PABX nas instalações do CRQ-12, reduzindo o consumo de energia elétrica, a geração de Resíduos de Equipamentos Eletroeletrônicos (REEE) e os custos de descarte.

4.13.2. A Contratada deverá observar práticas de gestão ambiental na prestação dos serviços, priorizando a utilização de meios eletrônicos para emissão de documentos, relatórios e comunicações;

4.13.3. Os aparelhos telefônicos IP (Item 2) deverão, preferencialmente, possuir selos de eficiência energética (Procel, Energy Star ou equivalente) e estar em conformidade com a [Resolução Conama nº 257/1999](#) e legislações correlatas de descarte de REEE.

REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.14. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.15. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.16. A solução deverá observar os seguintes requisitos de arquitetura tecnológica:

4.16.1. Compatibilidade com o protocolo SIP (RFC 3261 e extensões aplicáveis);

4.16.2. Suporte aos codecs G.711 (PCMA/PCMU) e G.729;

4.16.3. Interface de administração web acessível via navegador padrão (Chrome, Firefox, Edge), sem necessidade de *plugins* proprietários;

4.16.4. API aberta para integração com sistemas de gestão, caso necessário;

4.16.5. Redundância geográfica da plataforma Cloud PBX, com *backup* em datacenter geograficamente distinto;

4.16.6. Os aparelhos telefônicos IP (Item 2) deverão suportar provisionamento remoto via HTTP/HTTPS e atualização de firmware pela plataforma Cloud PBX.

REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

4.17. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.17.1. Execução de diagnóstico prévio da infraestrutura de rede do CRQ-12 (cabramento, *switches*, roteadores, *link* de *internet*) para verificação da adequação ao tráfego VoIP;

4.17.2. Configuração de QoS na rede local do CRQ-12, mediante orientação técnica da Contratada, caso necessário;

4.17.3. Realização de testes de carga e qualidade de chamadas com validação dos SLAs antes da ativação em produção;

4.17.4. Elaboração de documentação técnica completa (diagrama lógico, manual de administração, procedimentos de contingência).

REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.18. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.18.1. **Diagnóstico e Preparação de Ambiente:**

- 4.18.1.1. Realizar o diagnóstico da infraestrutura de rede local do CRQ-12 para validação dos requisitos de Qualidade de Serviço (QoS);
- 4.18.1.2. Validar as configurações de firewall e portas de rede (SIP/RTP) para garantir a comunicação segura e sem bloqueios com o Cloud PBX;
- 4.18.1.3. Orientar o órgão quanto a eventuais ajustes necessários na rede interna para suporte aos protocolos de voz.

4.18.2. **Configuração Lógica e Provisionamento:**

- 4.18.2.1. Ativação e configuração do Tronco SIP com suporte aos 40 canais simultâneos contratados;
- 4.18.2.2. Configuração completa da plataforma Cloud PBX, incluindo a criação de ramais, definição de permissões de chamadas e estruturação da URA (Unidade de Resposta Audível);
- 4.18.2.3. Configuração das funcionalidades de fila de espera, música de espera, correio de voz e sistema de gravação.

4.18.3. **Portabilidade Numérica:**

- 4.18.3.1. Iniciar e concluir o processo de portabilidade do número DDR principal junto à operadora atual (Vivo/Telefônica) e à entidade operadora da portabilidade, em conformidade com a [Resolução nº 777/2025 da Anatel](#), resguardada a possibilidade de integração superveniente com as demais linhas vinculadas às Delegacias do Distrito Federal e de Tocantins;
- 4.18.3.2. Disponibilidade para portabilidade dos demais números de titularidade do CRQ-12 em momento oportuno futuro;
- 4.18.3.3. Garantir a continuidade do serviço durante a janela de migração, minimizando o tempo de indisponibilidade.

4.18.4. **Instalação e Integração dos Aparelhos Telefônicos IP (Item 2):**

- 4.18.4.1. Entrega de 40 (quarenta) aparelhos telefônicos IP nas dependências do CRQ-12, no prazo estabelecido no item 4.9;
- 4.18.4.2. Provisionamento e configuração de cada aparelho na plataforma Cloud PBX, incluindo atribuição de ramal, conta SIP, permissões e funcionalidades de acordo com o perfil do usuário;
- 4.18.4.3. Testes de funcionamento de cada terminal (ligações, transferências, *voicemail*, criptografia TLS/SRTP) antes do aceite definitivo;
- 4.18.4.4. Auxílio na instalação dos *Softphones* nas estações de trabalho (Windows/macOS) e dispositivos móveis (Android/iOS) dos servidores;
- 4.18.4.5. Testes de interoperabilidade para garantir que os aparelhos IP e *softphones* trafeguem com os padrões de QoS exigidos.

4.18.5. **Homologação e Entrega:**

- 4.18.6. Realização de testes de carga (chamadas simultâneas) e testes de funcionalidades críticas (gravação, relatórios, TLS/SRTP);
- 4.18.7. Entrega da documentação técnica atualizada, contendo o diagrama de configuração lógica e as credenciais de administração da plataforma.

4.19. A implantação será considerada concluída somente após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, que atestará o pleno funcionamento de todos os itens descritos neste tópico.

REQUISITOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4.20. O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#) (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo dos SLAs contratualmente estabelecidos.

4.21. Os aparelhos telefônicos IP (Item 2) terão garantia mínima de 12 (doze) meses do fabricante, contados do recebimento definitivo pelo CRQ-12. Eventuais defeitos de fabricação, vícios ou falhas de compatibilidade com a plataforma Cloud PBX identificados durante o período de garantia serão corrigidos pela Contratada mediante substituição do equipamento, sem ônus ao CRQ-12.

4.22. A garantia abrange a prestação dos serviços em conformidade com as especificações técnicas deste Termo de Referência, incluindo a correção de quaisquer defeitos, falhas ou degradações de desempenho durante toda a vigência contratual.

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.23. Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente contratação.

REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.24. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

4.25. A execução dos serviços e a disponibilização da solução de telefonia IP estão condicionadas à assinatura do Contrato e à disponibilização da respectiva Nota de Empenho pelo CRQ-12.

4.26. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.27. A Contratada deverá designar um preposto responsável pela interlocução administrativa e técnica, facilitando a resolução de dúvidas e garantindo a manutenção dos padrões de Qualidade de Serviço (QoS) exigidos.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

4.28. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.28.1. Cumprir rigorosamente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados ([Lei nº 13.709/2018](#)), atuando na condição de operadora de dados pessoais no que tange aos registros de chamadas (CDR) e conteúdos de gravações;

4.28.2. É vedada a utilização de quaisquer dados obtidos em razão da prestação do serviço para fins diversos dos estipulados no contrato, sendo proibido o compartilhamento com terceiros sem autorização expressa do CRQ-12.

4.28.3. As gravações armazenadas em nuvem devem ser mantidas em ambiente seguro, com redundância e proteção contra deleção acidental ou maliciosa; e

4.28.4. O Contratado deverá assinar Termo de Confidencialidade e Não Divulgação, estendendo tal obrigação a todos os seus empregados ou prepostos que venham a ter acesso aos sistemas de comunicação do CRQ-12.

VISTORIA

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

SUSTENTABILIDADE

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

4.30.1. A Contratada deverá utilizar infraestrutura de processamento (Data Centers) que observem metas de eficiência energética, contribuindo para a redução da emissão de gases de efeito estufa, conforme as diretrizes do Guia.

SUBCONTRATAÇÃO

4.31. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.32. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), pelas seguintes razões:

4.32.1. Baixo Valor da Contratação: O montante total estimado para a prestação dos serviços e aquisição dos bens não supera o limite estabelecido pelo [art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021](#), caracterizando-se como uma contratação de baixa complexidade financeira;

4.32.2. Custo-Benefício Administrativo: A exigência de garantia em contratos de pequeno valor oneraria desnecessariamente o processo, podendo elevar o preço final da proposta e restringir a competitividade entre as empresas de tecnologia (VoIP/Cloud PBX); e

4.32.3. Natureza do Objeto: Trata-se de serviço contínuo de TIC, cuja execução é acompanhada mensalmente, permitindo a retenção de pagamentos ou aplicação de sanções em caso de falhas, o que mitiga os riscos à Administração sem a necessidade de caução prévia.

INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

4.33. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.33.1. Licença de uso da plataforma Cloud PBX, incluindo a capacidade para 40 (quarenta) canais simultâneos e todos os ramais necessários para o pleno atendimento das demandas do CRQ-12;

4.33.2. Todos os custos de configuração lógica, suporte remoto 24x7, atualizações de *software/firmware*, eventuais deslocamentos técnicos presenciais e entrega/configuração dos 40 (quarenta) aparelhos telefônicos IP.

4.34. A proponente deve precificar considerando que não haverá cobrança de taxa de ativação, setup ou de portabilidade numérica (entrada) para os números institucionais do CRQ-12.

4.35. O dimensionamento deve prever a franquia de minutos ou a tarifação conforme estabelecido no Modelo de Precificação deste Termo Referência, incluindo chamadas locais e de longa distância (LDI/LDN) para fixo e móvel, sem custos ocultos de interconexão.

4.36. A proposta deve prever infraestrutura de armazenamento em nuvem com capacidade suficiente para manter o *backup* de todas as gravações de chamadas e logs de bilhetagem (CDR) pelo período mínimo estabelecido neste Termo de Referência, garantindo o acesso imediato via painel administrativo.

4.37. Deverão ser considerados todos os custos com segurança da informação, criptografia de voz e protocolos de proteção contra ataques, em conformidade com a LGPD.

4.38. A proposta deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos, tributos, taxas de fiscalização, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas inerentes à prestação do serviço de telecomunicações e à aquisição dos bens, não sendo admitido o repasse de custos adicionais ao CRQ-12.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.7. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração; e

5.2.8. Fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4. As formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, *e-mail*, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5. Definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.6.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.6.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da

demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.6.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no [inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022](#), em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. O início da execução do do serviço (Item 1): 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, conforme item 4.8.

6.1.2. A entrega dos aparelhos telefônicos IP (Item 2): prazo máximo de 10 (dez) dias corridos da assinatura do contrato, conforme item 4.9.

6.1.3. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.3.1. Planejamento e Levantamento Técnico:

a) Após a assinatura do contrato, a Contratada deverá realizar o levantamento detalhado da estrutura de rede do CRQ-12;

b) Coleta de informações sobre os ramais atuais, fluxos da URA (Unidade de Resposta Audível), horários de atendimento e regras de transbordo;

c) Uso de ferramentas de análise de rede para garantir que o *link* de *internet* do Conselho suporta o tráfego de voz com a qualidade (QoS) necessária para 40 (quarenta) canais simultâneos.

6.1.4. Configuração e Instalação Lógica:

a) Criação da instância personalizada do PABX na nuvem da Contratada;

b) Configuração dos ramais, grupos de captura e filas de atendimento;

c) Personalização das mensagens de áudio da URA e espera telefônica;

d) Instalação e homologação dos *softphones* nos computadores e dispositivos móveis dos servidores; e

e) atividade única de *setup*, com atualizações de segurança mensais.

6.1.5. Portabilidade Numérica e Ativação:

a) Solicitação formal de portabilidade dos números DDR (Discagem Direta Ramal) atuais.

I - A ativação definitiva só ocorrerá após a conclusão da portabilidade. Durante a "janela de transferência" (máximo de 2 horas), a Contratada deverá monitorar a estabilidade da sinalização SIP para garantir que o CRQ-12 não fique incomunicável;

II - Provisionamento de cada aparelho na plataforma Cloud PBX (conta SIP, ramal, permissões, criptografia TLS/SRTP);

III - Testes individuais de funcionamento de cada terminal (ligações, transferências, gravação, *voicemail*); e

IV - Treinamento dos usuários finais na operação dos aparelhos IP.

6.1.6. Manutenção, Suporte e Monitoramento:

a) Execução ininterrupta (24/7) durante toda a vigência do contrato.

6.1.7. Rotinas de Operação:

- a) Verificação em tempo real da disponibilidade da plataforma (Uptime mínimo de 99,5%);
- b) Realização diária e automática de todos os logs de chamadas (CDR) e arquivos de gravação de voz;
- c) Disponibilização mensal de relatório detalhado de consumo e tráfego para fins de conferência e gestão.

6.1.8. Suporte:

- a) Atendimento a incidentes via sistema de chamados, com níveis de prioridade conforme a gravidade da falha.

6.1.9. Atualização e Melhoria Tecnológica:

- a) A Contratada deve garantir que a plataforma receba atualizações de firmware e correções de segurança (patches) sem custos adicionais, mantendo a solução sempre compatível com as versões mais recentes dos sistemas operacionais.

6.2. Entrega dos Aparelhos Telefônicos IP (Item 2):

- a) Entrega dos 20 (vinte) aparelhos nas dependências do CRQ-12.

LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.3. As atividades que exijam intervenção presencial serão realizadas na sede do CRQ-12, situada na Rua Amélia Artiaga Jardim, nº 528, Setor Marista, Goiânia – GO, CEP 74.180-070, em horário de expediente (8h às 17h, dias úteis), salvo situações de emergência.

6.4. Os serviços de infraestrutura de telecomunicações (Tronco SIP e Cloud PBX) serão prestados de forma remota, pela Contratada, mediante operação e manutenção de sua infraestrutura técnica.

6.5. Eventuais intervenções presenciais fora do horário de expediente dependerão de solicitação formal e prévia anuência do CRQ-12.

FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.6. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.7. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.8. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I - Ordem de Serviço;
- II - Ata de Reunião;
- III - Ofício;
- IV - Sistema de Abertura de Chamados;
- V - E-mails e Cartas;

MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.9. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.10. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do

Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se ANEXOS ao presente Termo de Referência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

PREPOSTO

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6. 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.

REUNIÃO INICIAL

7.7. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.8. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no [inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022](#), e ocorrerá em até 05(cinco) dias da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.9.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.9.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.9.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.9.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência;

7.9.6. Apresentação das declarações/certificados de compatibilidade dos aparelhos telefônicos IP com a plataforma Cloud PBX ofertada;

7.9.7. Apresentação do cronograma de implantação, contemplando as etapas de ativação do Tronco SIP, portabilidade, configuração do Cloud PBX e entrega/instalação dos aparelhos IP.

ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do [art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022](#), observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

7.11. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

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

7.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

7.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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 do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

7.18. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022](#), verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.19. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

GESTOR DO CONTRATO

7.20. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022](#):

7.20.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.20.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

7.20.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.20.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com

menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.20.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.20.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.20.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.21. receber e dar encaminhamento imediato:

7.21.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o [art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024](#);

7.21.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Para o cálculo da disponibilidade mensal mínima será adotado o seguinte critério:

8.1.1. $Disp. (\%) = (\text{Tempo de Operação} - \text{Tempo de Indisponibilidade}) / \text{Tempo de Operação}$, onde: $Disp. (\%) = \text{Disponibilidade do serviço}$;

8.1.2. Tempo de operação = Período de operação em minutos (1 mês);

8.1.3. Tempo de indisponibilidade = Somatório dos tempos (em minutos) das interrupções do serviço durante o período de operação em minutos (1 mês);

8.1.4. Qualquer paralisação será considerada como indisponibilidade.

8.1.5. Os serviços contratados serão considerados indisponíveis a partir do momento em que eventuais problemas forem detectados até o seu retorno às condições plenas de funcionamento, com o “de acordo” da CONTRATANTE.

8.1.6. Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações: Paradas programadas pela CONTRATADA com aviso de, pelo menos, 3 (três) dias úteis de antecedência, desde que o tempo de paralisação não afete os serviços prestados.

8.2. A tabela abaixo reflete a forma que os serviços serão avaliados e a incidência de glosa/sanção nos pagamentos mensais:

OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
Contratada não atingir a disponibilidade mínima mensal desta contratação de 99,30% para os serviços prestados.	- Igual ou Superior a 99,30% – Pagamento integral da sem desconto sobre o valor da fatura mensal; - De 98,30% a 99,29% – Glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal. - De 97,30% a 98,29% – Glosa de 10% sobre o valor da fatura mensal; - De 96,30% a 97,29% – Glosa de 15% sobre o valor da fatura mensal;

OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
	- Abaixo de 96,29% – Glosa de 30% sobre o valor da fatura mensal;

8.3. O somatório das glosas não poderá ultrapassar o limite de 30% (trinta por cento) sobre a fatura mensal.

8.4. Os chamados técnicos serão classificados pelo Fiscal Técnico, por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional, conforme abaixo:

8.4.1. Prioridade ALTA: Serviço indisponível ou com severa degradação de desempenho;

8.4.2. Prioridade MÉDIA: Serviço disponível, com mau funcionamento, que implique em baixa degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que implique em risco para a disponibilidade do acesso à internet;

8.4.3. Prioridade BAIXA: Serviço disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade; consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização ou utilização e outras questões técnicas.

8.5. Os serviços de suporte e assistência técnica em garantia deverão atender, respectivamente, os seguintes prazos de solução do incidente:

8.5.1. Os chamados de Prioridade ALTA deverão ser atendidos em até 4 (quatro) horas, contado da validação do chamado;

8.5.2. Os chamados de Prioridade MÉDIA deverão ser atendidos em até 12 (doze) horas, contado da validação do chamado;

8.5.3. Os chamados de Prioridade BAIXA deverão ser atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas, contado da validação do chamado, podendo ser realizados de forma remota, se for possível;

8.6. Os chamados poderão ser escalados pelo Fiscal Técnico para níveis mais altos ou mais baixos, de acordo com a criticidade do problema. Nesse caso, os prazos de solução serão automaticamente ajustados, a partir da notificação de mudança, para o novo nível de prioridade.

8.7. Chamados de Prioridade ALTA não serão escalonados para níveis mais baixos, salvo situação de manifesto engano por parte da CONTRATANTE.

8.8. A avaliação da execução do objeto levará em consideração o atendimento dos chamados nos prazos, conforme a prioridade de cada um.

8.9. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR):

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
TÓPICO	Descrição
FINALIDADE	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços.
META A CUMPRIR	IAP igual ou superior a 99,5 %.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
PERIODICIDADE	Mensal

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
MECANISMO DE CÁLCULO (MÉTRICA)	$\text{IAP} = 100 * (\Sigma\text{Qtap} / \Sigma\text{Qtr})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQtr = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p>
OBSERVAÇÕES	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir da ativação definitiva do serviço e conclusão da portabilidade.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO E SANÇÕES	<p>IAP >= 99,5%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP >= 99,4% e <95%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP >= 80% e < 95%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p>

8.10. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.10.1. não produziu os resultados acordados;

8.10.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.10.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.11. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.12. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.12.1. Item 1 - Serviço (mensalidade): Mensalidade da Solução de Telefonia em Nuvem (Valor fixo mensal contemplando licenças, 40 canais e suporte);

8.12.2. Item 2 - Bens (aparelhos telefônicos IP): Pagamento único, após o recebimento definitivo dos 40 (quarenta) aparelhos, devidamente entregues em perfeito estado de funcionamento.

8.12.3. Qualidade Mínima: A plataforma deve manter estabilidade de conexão e clareza na transmissão de voz, suportando os protocolos de segurança contra fraudes telefônicas; e

8.12.4. Documentação para Pagamento: A fatura mensal deve vir acompanhada do relatório de bilhetagem (CDR) e do relatório de disponibilidade da plataforma do período.

RECEBIMENTO

8.13. Os serviços (Item 1) serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das

exigências de caráter técnico e administrativo, como o funcionamento de cada aparelho na plataforma Cloud PBX,) ativação da criptografia TLS/SRTP e realização dos testes de qualidade de voz.

8.14. Os aparelhos telefônicos IP (Item 2) serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias corridos contados da data de entrega e configuração, pelo fiscal técnico, que verificará a conformidade das especificações técnicas com o proposto.

8.15. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.16. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.17. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

8.19. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período de 30 (trinta) dias.

8.20. O recebimento definitivo do **Item 1 ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias contados do recebimento provisório** após a verificação de seu pleno funcionamento integrado ao ambiente VoIP do CRQ-12. O recebimento definitivo do **Item 2 ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias contados do recebimento provisório dos aparelhos.**

8.21. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.21.1. o fiscal técnico do contrato 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 gestor do contrato;

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

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

8.24. 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.

8.25. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.26. Os itens e 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.

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

8.28. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.28.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

8.29. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.30. Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.31. 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

8.32. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **dez dias úteis** para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

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

8.34. 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:

- I - o prazo de validade;
- II - a data da emissão;
- III - os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV - o período respectivo de execução do contrato;
- V - o valor a pagar; e
- VI - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.35. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.36. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

8.37. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.37.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.37.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.38. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.39. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.40. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.41. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

PRAZO DE PAGAMENTO

8.42. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

8.43. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) de correção monetária.

FORMA DE PAGAMENTO

8.44. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

8.46.1. 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.

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

REAJUSTE

8.48. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data de assinatura do contrato.

8.49. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.50. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.51. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença

correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.52. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.53. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.54. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.55. O reajuste será realizado por apostilamento.

CESSÃO DE CRÉDITO

8.56. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.56.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

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

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

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

8.57. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a [Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025](#), as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis.	Multa de 1 % (um por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP ≥ 99,30%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP ≥ 98,30% e ≤ 99,29%: 5% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP ≥ 97,30% e ≤ 98,29%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP ≥ 96,30% e ≤ 97,29%: 15% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
		IAP < 96,30%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	IDS - Índice de Disponibilidade do Serviço Não atingir o percentual mínimo de disponibilidade do serviço de telefonia IP/Tronco SIP exigido no Termo de Referência (mínimo de 99,5% ao mês). O IDS é calculado como: $IDS = [(Horas\ do\ mês - Horas\ de\ indisponibilidade\ não\ programada) / Horas\ do\ mês] \times 100$.	IDS ≥ 99,50%: sem glosa ou sanção. IDS ≥ 98,50% e ≤ 99,49%: Glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal. IDS ≥ 97,50% e ≤ 98,49%: Glosa de 10% sobre o valor da fatura mensal. IDS ≥ 96,50% e ≤ 97,49%: Glosa de 15% sobre o valor da fatura mensal. IDS < 96,50%: Glosa de 30% sobre o valor da fatura mensal + Multa compensatória de 2% do valor mensal do Contrato.
4	IQV – Índice de Qualidade de Voz (MOS) Apresentar qualidade de voz inferior ao padrão mínimo exigido, aferida pelo escore MOS (Mean Opinion Score) ou por indicadores equivalentes de jitter (>30ms), latência one-way (>150ms) ou perda de pacotes (>1%), conforme ITU-T G.114 e parâmetros do Termo de Referência.	MOS ≥ 4,0 / Jitter ≤ 20ms / Latência ≤ 100ms / Perda ≤ 0,5%: Sem glosa ou sanção. MOS ≥ 3,5 / Jitter ≤ 30ms / Latência ≤ 150ms / Perda ≤ 1%: Sem glosa. Contratada deverá apresentar plano de melhoria em até 5 dias úteis. Parâmetros abaixo do mínimo exigido: Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal + Advertência. Persistência por 2 (dois) meses consecutivos: multa compensatória de 2% do valor mensal do Contrato.
5	Atraso na ativação / portabilidade Não concluir a ativação da solução ou a portabilidade numérica da linha principal dentro do prazo máximo estabelecido no Termo de Referência, contados da assinatura do contrato.	Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia corrido de atraso injustificado, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Ultrapassado o limite de 10 (dez) dias: aplicação de multa compensatória de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, sem prejuízo da multa moratória. Atraso superior a 30 (trinta) dias: caracteriza inexecução parcial do objeto, sujeitando a Contratada às sanções dos arts. 156 e 162 da Lei nº 14.133, de 2021 , podendo ensejar rescisão contratual.
6	Violação de requisitos de segurança da informação e LGPD Descumprir requisitos de segurança da informação estabelecidos no Termo de Referência, incluindo: ausência de criptografia TLS/SRTP, falha em notificar incidentes de segurança ou violações de dados pessoais, ou descumprimento de cláusulas relativas à LGPD (Lei nº 13.709/2018).	1ª ocorrência: Advertência formal e notificação para correção imediata, com prazo máximo de 2 (dois) dias corridos. 2ª ocorrência / Reincidência: Multa compensatória de 2% (dois por cento) do valor mensal do Contrato + Glosa de 10% da fatura mensal. 3ª ocorrência: abertura de processo de rescisão contratual e possível declaração de inidoneidade.
7	Não realização de treinamento ou não entrega de documentação técnica Deixar de realizar o treinamento dos usuários-chave do CRQ-12 no prazo previsto para a implantação, ou não entregar a documentação técnica da solução (diagrama de rede, manual de administração, procedimentos de contingência) ao final da fase de ativação.	Atraso no treinamento: Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor mensal do Contrato por dia útil de atraso. Não entrega da documentação técnica: Retenção de 5% (cinco por cento) do valor da primeira fatura mensal até a regularização.
8	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência.

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
		Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 % (um por cento) do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do [art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022](#), será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 5 (cinco) dias;

9.4.4.2. Moratória de 5% (cinco) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I - O atraso superior a 5 (cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do

Contrato.

9.4.4.5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

9.4.4.6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato valor do Contrato.

9.4.4.7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

II - Atraso injustificado na entrega do serviço;

III - Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do serviço por dia de atraso, limitado a 10 (dez) dias.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante. ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente. ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de

Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, na modalidade Dispensa de Licitação com fundamento no [art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), sob a forma eletrônica, com base no seguinte fundamento: A contratação enquadra-se na hipótese de dispensa de licitação para contratação de bens e serviços de valor inferior a R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos), conforme atualização constante no [Decreto nº 12.807/2025](#), com adoção do critério de julgamento pelo menor preço. O valor estimado para a prestação dos serviços de telefonia fixa, incluindo instalação, manutenção, suporte técnico e fornecimento de linhas telefônicas para comunicação de voz, conforme regulamentação da Anatel, pelo período de 12 (doze) meses e a aquisição dos aparelhos telefônicos IP situa-se abaixo do limite legal permitido para a contratação direta.

EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

10.2. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

HABILITAÇÃO JURÍDICA

10.3. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

10.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

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

10.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.10. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

10.11. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis ([art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#)) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração ([art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

10.12. **Ato de autorização/outorga para o exercício de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), expedido pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), de acordo com a [Lei nº 9.472/1997](#) e [Despacho Decisório nº 978/2025/COGE/SCO](#) e/ou demais leis e normas aplicáveis aos serviços.**

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

HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

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

10.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.21. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.21.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.22. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente, em plena validade;

10.22.1. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

10.23. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.23.1. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.23.1.1. Contratos que comprovem a experiência mínima na prestação dos serviços.

10.23.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

10.23.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.23.4. O fornecedor 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 do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.23.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.24. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.25. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do [art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021](#) e regulamentos sobre o tema.

10.26. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE HABILITAÇÃO

10.27. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.28. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.29. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.30. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.31. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento

dessas contribuições.

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR PARA COOPERATIVAS

10.32. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.32.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

10.32.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.32.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.32.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

10.32.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.32.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.32.6.1. ata de fundação;

10.32.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.32.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.32.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.32.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.32.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.32.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 58.155,90 (cinquenta e oito mil cento e cinquenta e cinco reais e noventa centavos)**.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Conselho Regional de Química da 12ª Região (CRQ-12) para o exercício de 2026, na classificação abaixo:

12.1.1. 03.02.02.001 - ATIVIDADE- Manter e Desenvolver as Atividades de Apoio e Manutenção da Sede em Goiânia - GO.

12.1.2. Conta Contábil: 6.2.2.1.1.33.90.30.012 - Material Elétrico, Eletrônico e de Telefonia / 6.2.2.1.1.33.90.40.005 - Serviços de Telefonia Fixa e Móvel.

12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento anual respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.3. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

13.4. Este Termo de Referência (TR) foi elaborado pelo Agente de Contratação, na pessoa do colaborador Lucas Adriano Soares Borges, a seguir identificado, em conformidade com a legislação específica e com a necessidade da Administração.

Goiânia - GO, data assinatura.

LUCAS ADRIANO SOARES BORGES

Agente de Contratação

[PORTARIA Nº 07/2026](#)



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Adriano Soares Borges, Analista**, em 31/03/2026, às 16:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfg.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0369615** e o código CRC **950BD41D**.

Referência: Processo nº 2800.12.00253.2026

SEI nº 0369615

Rua Amélia Artiaga Jardim, nº 528 Lote 33 e 34
Goiânia/GO, CEP 74180-070
Telefone: (62) 32404624 - crq12.gov.br

Criado por [lucas.adriano](#), versão 128 por [lucas.adriano](#) em 31/03/2026 16:28:44.