



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**PROCESSO SUAP N.º 0330027.00000396/2025-37**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de PABX Virtual e Telefonia VoIP, incluindo fornecimento, instalação, parametrização, migração, portabilidade, configuração e ativação do sistema, treinamento de usuários, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças e aparelhos necessários à plena operação do sistema. O objeto inclui ainda a aquisição de 35 (trinta e cinco) aparelhos Headset individuais, compatíveis com a solução ofertada, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e suas especificações técnicas detalhadas.

Item	Descrição	Unid.	Qtd.	Nº de Parcelas	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
01	Prestação de serviços continuados de PABX Virtual e Telefonia VoIP, conforme especificações detalhadas no item "DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO".	Serviço	01	12	R\$ 569,46	R\$ 6.833,52
02	Fornecimento de 35 (trinta e cinco) aparelhos Headset individuais, conforme especificações detalhadas no item "DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO".	Unid.	35	Única	R\$ 163,62	R\$ 5.726,70

1.2. As quantidades referentes aos serviços de PABX Virtual e Telefonia VoIP (minutos, ramais, ligações simultâneas, etc.) serão detalhadas nas especificações técnicas e poderão ser acrescidas ao contrato conforme necessidade da Administração.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns**, tendo em vista que suas especificações podem ser objetivamente definidas por meio de padrões usuais de desempenho e qualidade de mercado



1.4. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818/2021.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, contados da data da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, em conformidade com o caráter de serviço continuado da prestação de PABX Virtual e Telefonia VoIP.

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

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação é fundamental para modernizar e otimizar a infraestrutura de comunicação do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará (CRMV-CE). A implementação de PABX Virtual e Telefonia VoIP, juntamente com o fornecimento de headsets, permitirá uma comunicação mais eficiente, flexível e econômica, tanto interna quanto externa. Essa modernização visa aprimorar o atendimento aos profissionais e à sociedade, garantir a continuidade dos serviços essenciais do conselho e proporcionar ferramentas de gestão de chamadas que contribuam para a qualidade e profissionalização das atividades

2.2. Justificativa dos Serviços de PABX Virtual e Telefonia VoIP: A adoção de uma solução de PABX Virtual e Telefonia VoIP é crucial para:

1. **Flexibilidade e Mobilidade:** O sistema virtual oferece flexibilidade para que os colaboradores possam atender e realizar chamadas de qualquer local com acesso à internet, mantendo o número institucional. Isso é fundamental para a atuação em trabalho híbrido, plantões e atendimentos externos, garantindo a continuidade dos serviços.
2. **Melhora da Qualidade do Atendimento:** As funcionalidades avançadas, como URA humanizada, gravação de chamadas, filas de espera e pesquisa de satisfação, permitirão ao CRMV-CE oferecer um atendimento mais profissional, organizado e transparente. Isso resultará em maior satisfação dos usuários e em dados para aprimorar continuamente os processos de atendimento.
3. **Gestão e Monitoramento Eficiente:** Ferramentas de relatórios, gráficos, dashboards e monitoramento em tempo real do call center são vitais para que a superintendência e a equipe de gestão possam acompanhar o desempenho, identificar gargalos, planejar treinamentos e tomar decisões estratégicas baseadas em dados, contribuindo para a profissionalização e otimização dos processos.
4. **Profissionalização da Comunicação:** A portabilidade numérica, o sistema de siga-me, o callback e o recuperador de chamadas contribuem para uma imagem



mais profissional e acessível do conselho, evitando a perda de contatos importantes.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 06622443000109-0-000001/2025
- II. Data de publicação no PNCP: 06/11/2024
- III. ID do item no PCA: 6
- IV. Classe/Grupo: SERVIÇOS DE CONSULTORIA E DE GERÊNCIA/GESTÃO
- V. Identificador da Futura Contratação: 389197-46/2025

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo é detalhada a seguir, explicitando a necessidade e funcionalidade de cada componente para a operação do CRMV-CE, e é complementada pelas especificações técnicas detalhadas abaixo:

3.1.1. Serviços de PABX Virtual e Telefonia VoIP:

3.1.1.1. Os serviços deverão atender às seguintes especificações, garantindo alta disponibilidade, qualidade de áudio e funcionalidades avançadas para a comunicação do CRMV-CE, e cada item é justificado pela necessidade operacional do conselho:

- **1000 minutos para chamadas externas (fixo e móvel no Brasil), com possibilidade de acréscimo no contrato (mensal):** Essencial para cobrir a demanda atual e futura de comunicação ativa com profissionais, órgãos reguladores e o público em geral, tanto em linhas fixas quanto móveis, sem onerar excessivamente o orçamento.
- **20 ramais com possibilidade de acréscimo no contrato:** Permite a comunicação interna organizada e a identificação individual de setores e colaboradores, sendo escalável para acompanhar o crescimento da equipe.
- **12 ligações simultâneas ativas:** Garante que o fluxo de trabalho não seja interrompido por falta de linhas, essencial para departamentos com alto volume de chamadas ativas (fiscalização, comunicação).
- **10 ligações receptivas, com possibilidade de acréscimo no contrato:** Assegura que um número adequado de chamadas de entrada seja atendido simultaneamente, minimizando filas e tempo de espera dos usuários que buscam o conselho.



- **Portabilidade numérica: número virtual – (85) 3513-1661:** Preserva o número de contato já consolidado e conhecido pelo público, evitando a desinformação e garantindo a continuidade do serviço sem impacto para os usuários.
- **Transferências para ramais e números externos:** Facilita o direcionamento das chamadas para o setor ou profissional correto, otimizando o tempo de atendimento e evitando que o usuário precise ligar novamente.
- **Gravações de chamadas:** Indispensável para auditoria, treinamento de equipe, resolução de conflitos e comprovação de informações, contribuindo para a transparência e a segurança jurídica.
- **Callback:** Reduz a insatisfação do cliente ao oferecer a opção de retorno de chamada, evitando longas esperas na linha.
- **Recuperador de chamadas automático:** Ajuda a identificar e retomar o contato com ligações perdidas, garantindo que nenhuma solicitação importante seja ignorada.
- **Siga-me interno e externo:** Permite que os profissionais recebam chamadas em diferentes locais ou dispositivos, mantendo a disponibilidade e flexibilidade para o trabalho.
- **Secretaria virtual - voice mail/URA humanizada:** Oferece uma recepção profissional e organizada para as chamadas, permitindo o direcionamento eficiente do contato e a coleta de mensagens fora do horário de atendimento.
- **Posição na fila de espera:** Informa o cliente sobre o status do seu atendimento, gerenciando expectativas e reduzindo a frustração.
- **Pesquisa de satisfação com o cliente:** Ferramenta vital para coletar feedback direto, permitindo ao CRMV-CE avaliar a qualidade do atendimento e implementar melhorias contínuas.
- **Relatórios e gráficos, com possibilidade de seleção de filtros a escolha do supervisor: chamadas por ramal e agente, filas e agentes:** Fornece dados essenciais para a gestão de desempenho, identificação de tendências, alocação de recursos e planejamento estratégico do setor de atendimento.
- **Possibilidade de o gestor ouvir a chamada, sussurrar e interagir na chamada:** Recurso crucial para treinamento, controle de qualidade, e intervenção imediata em casos que exigem a expertise do supervisor, sem que o cliente perceba a intervenção inicial.
- **Dashboard com resumo do call center:** Oferece uma visão panorâmica e em tempo real das métricas mais importantes, permitindo uma tomada de decisão ágil e baseada em dados.



- **Monitoramento em tempo real dos agentes e ramais:** Permite acompanhar a produtividade e a disponibilidade da equipe de atendimento, garantindo a otimização dos recursos humanos.
- **Possibilidade de subir lista de excel com contatos e criação de campanhas:** Essencial para campanhas proativas de comunicação do conselho (ex: avisos, informativos, fiscalização ativa), otimizando a produtividade da equipe.
- **Higienização de telefones cadastrados, verificação se são números válidos ou completos:** Assegura a qualidade da base de contatos, reduzindo o desperdício de tempo e recursos com chamadas para números inválidos.
- **Alteração de status do agente:** Permite uma gestão flexível da equipe de atendimento, controlando a disponibilidade e as pausas dos agentes de forma eficiente.

3.1.1.2. O serviço deve ser prestado por empresa habilitada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e que possua licença para exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) ou do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). O serviço deve garantir a qualidade, a segurança, a confiabilidade e a disponibilidade, conforme os padrões estabelecidos pela Anatel e pelo órgão contratante.

3.1.1.3. A contratada deverá fornecer informações e dar orientações sobre a correta utilização dos equipamentos.

3.1.1.4. A contratada deverá atender, de forma imediata, aos chamados do CRMV-CE, no prazo máximo de 2 (duas) horas para início do atendimento e de até 8 (oito) horas para a resolução completa da manutenção corretiva.

3.1.1.5. O serviço deve oferecer suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de telefone, e-mail ou chat.

3.1.1.6. Se os serviços de suporte técnico e ou de assistência técnica aos equipamentos não forem realizados diretamente pela CONTRATADA, mas, sim por empresa (s) representante (s) ou credenciada (s) ou pelo próprio fabricante, a CONTRATADA deverá comunicar tal fato à CONTRATANTE e assegurar que todos os padrões de atendimento e demais requisitos deste Encarte serão cumpridos.

3.1.1.7. Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação de responsável da Contratante e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

3.1.1.8. Fornecer atualizações de software recomendadas para manter o bom funcionamento das aplicações, sem ônus adicionais.

3.1.1.9. Deverá a CONTRATADA apresentar Relatório de Atendimento para cada visita e/ou atendimento de suporte técnico e ou de assistência técnica executado.



3.1.1.10. O não cumprimento do termo de Garantia e suporte técnico ensejará na aplicação das disposições contidas na Lei, ficando a contratada no cometimento de infrações, sujeita conforme o caso, as sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, podendo inclusive ser aplicadas cumulativamente, garantida a ampla defesa.

3.1.1.11. O serviço deve possibilitar o controle e o monitoramento do consumo e dos custos, bem como a emissão de relatórios gerenciais.

3.1.1.12. Deverá realizar e receber ligações locais, de forma ilimitada.

3.1.1.13. O tronco deve possibilitar realizar/receber ligações locais e DDD para/de telefones fixos ou celulares de todo país, de forma ilimitada.

3.1.1.14. Deverá ser realizada a portabilidade do número já utilizado pelo CRMV-CE (85) 3513-1661.

3.1.1.15. Os ramais deverão ser acessíveis a partir de estações com os seguintes sistemas operacionais:

- Microsoft Windows 10 ou superior.
- Apple macOS 11 ou superior.
- Fedora Linux 36 ou superior.
- Debian Linux 10 ou superior.
- Apple iOS 13 ou superior.
- Android 10 ou superior.

3.1.1.16. Zelar pelo sigilo dos dados cadastrais da CONTRATANTE só divulgando-os para terceiros com expressa anuência dessa Autarquia;

3.1.2. Fornecimento de 35 (trinta e cinco) aparelhos Headset:

3.1.2.1. Os headsets deverão possuir as seguintes especificações técnicas, justificadas pela necessidade de qualidade de áudio, conforto e conformidade:

- **Tipo:** Individuais, monoauriculares (fone de ouvido em apenas um lado), com possibilidade de alternância entre os lados direito e esquerdo. (Justificativa: Permite que o operador mantenha um ouvido livre para interações no ambiente de trabalho ou para monitorar o ambiente, além de adaptar-se à preferência do usuário).
- **Estrutura:** Unidade articular única, aro (suporte superior) flexível e ajustável, adaptando-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do atendente. (Justificativa: Garante conforto



ergonômico para uso prolongado, essencial para a saúde e produtividade do operador).

- **Haste do Microfone:** Ajustável, permitindo seu uso em ambos os lados da cabeça e posicionamento ideal. (Justificativa: Flexibilidade para o usuário e posicionamento preciso para melhor captação da voz).
- **Interface:** Plug and Play USB. (Justificativa: Facilita a instalação e compatibilidade com diversos computadores e sistemas operacionais, agilizando a configuração).
- **Processamento de Áudio:** Processador Digital de Sinal (DSP). (Justificativa: Melhora a qualidade do áudio, filtrando ruídos e equalizando a voz para uma comunicação mais clara).
- **Proteção Auditiva:** Proteção contra aumentos instantâneos de som (proteção de pico). (Justificativa: Essencial para a saúde auditiva dos operadores, prevenindo danos por ruídos altos e súbitos).
- **Microfone:** Mono, hiper-cardióide com isolamento de ruído, para captação clara da voz e supressão de ruídos do ambiente. (Justificativa: Reduz drasticamente o ruído ambiente captado, focando na voz do operador, o que é crucial para a clareza da comunicação e a imagem profissional do conselho).
- **Controles no Cabo:** Comandos de volume e função “mudo” integrados no cabo. (Justificativa: Proporciona controle rápido e fácil do áudio diretamente no headset, otimizando o atendimento).
- **Compatibilidade:** Ampla compatibilidade com SoftPhones e Skype. (Justificativa: Garante a integração perfeita com a solução de PABX Virtual e outras ferramentas de comunicação utilizadas pelo CRMV-CE).
- **Reconhecimento de Voz:** Qualidade de reconhecimento de voz (16 bits/48kHz). (Justificativa: Oferece alta fidelidade de áudio, importante para sistemas de gravação e futuras aplicações de voz/inteligência artificial).
- **Ajuste Rápido:** Sistema de ajuste rápido, braço ajustável e maleável, garantindo uma colocação perfeita na cabeça, além de facilitar a guarda do dispositivo. (Justificativa: Facilita o uso por diferentes operadores e o armazenamento seguro do equipamento).
- **Homologação:** O equipamento de Headset deve constar a homologação da ANATEL e/ou INMETRO. (Justificativa: Conforme exigência legal, garante que o produto atende aos padrões de segurança, qualidade e compatibilidade técnica nacionais).



## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam em boas práticas e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, quando aplicável:

- Deverá ser priorizado o fornecimento de equipamentos com baixo consumo energético e embalagens recicláveis ou recicladas, quando aplicável.

### Garantia da Contratação

4.2. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, conforme os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

### Subcontratação

4.3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, uma vez que a solução (serviço e equipamentos) é vista como um pacote integrado, e a subcontratação poderia comprometer a qualidade, a responsabilidade e a gestão do serviço, tornando a fiscalização mais complexa.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de Entrega

5.1. Para os **Headsets (Item 2)**, o prazo de entrega dos bens é de **15 (quinze) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, em remessa única.

5.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.3. Os bens deverão ser entregues na sede do CRMV-CE, localizada na Rua Dr. José Lourenço, n.º 3288, Bairro: Joaquim Távora, Fortaleza/CE, em horário comercial (08:00 às 17:00).

5.4. Para os **Serviços de PABX Virtual e Telefonia VoIP (Item 1)**, a ativação e disponibilização dos serviços deverão ocorrer no prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis** a partir da assinatura do contrato, com a conclusão de todas as etapas de instalação, parametrização, migração, portabilidade, configuração e ativação do sistema.



## Garantia, manutenção e assistência técnica

5.5. O prazo de garantia para os **Headsets (Item 2)**, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, **12 (doze) meses**, ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

5.6. A garantia para os **Serviços de PABX Virtual e Telefonia VoIP (Item 1)** será contínua **durante toda a vigência contratual** e suas prorrogações, cobrindo todos os aspectos de funcionalidade, disponibilidade e qualidade de áudio e demais recursos, com suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva inclusos.

5.7. A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos e serviços fornecidos em perfeitas condições de uso e funcionamento, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

5.8. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens (headsets) e dos serviços (PABX/VoIP) pelo próprio Contratado, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens e serviços, compreendendo a substituição de peças (headsets), a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

5.9. As peças dos headsets que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

5.10. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação ou substituição dos bens (headsets) ou restabelecimento dos serviços (VoIP) que apresentarem vício ou defeito no prazo de até **2 (dois) dias úteis**, para casos urgentes que impactem a comunicação, e de **5 (cinco) dias úteis** para casos não urgentes, contados a partir da data de notificação da Administração.

5.11. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do Contratado, aceita pelo Contratante. Na hipótese do subitem acima, o Contratado deverá disponibilizar equipamento equivalente (headset), de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pelo Contratante, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.



5.12. Decorrido o prazo para reparos e substituições/restabelecimento dos serviços sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos/serviços.

5.13. O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade do Contratado. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado com estrita observância às cláusulas acordadas e às normas da Lei nº 14.133/2021, sendo que cada parte responderá por sua eventual inexecução, total ou parcial.

6.2. 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.

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

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### **Fiscalização**

6.5. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

6.6. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

6.7. A CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

6.8. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

6.9. Somente a contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

6.10. A inadimplência da contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

6.11. O gestor do contrato coordenará 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.12. O gestor do contrato acompanhará 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.13. O gestor do contrato emitirá 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.14. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela omissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.15. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

6.16. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e a Certidão Negativa de Tributos Municipais/Estaduais, caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.



6.17. 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 da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

## 7. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, 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.

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

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



b) 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;

c) 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.

7.3. O contratado estará sujeito à aplicação de multas moratórias e compensatórias, conforme a natureza e a gravidade da infração cometida, a serem apuradas e definidas pela Administração, respeitados os limites e condições previstos na Lei nº 14.133/2021. A aplicação da penalidade observará o contraditório e a ampla defesa.

7.4. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

7.5. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

7.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7.7. 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.

7.8. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.9. 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 14.133/2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.9.1. 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.



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

7.9.2. 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.

7.10. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante; e
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, 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.

7.12. 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.

7.13. 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.

7.13.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



7.14. 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 14.133/2021.

7.15. 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.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

### Recebimento

8.1. Para os **Headsets (Item 2)**, os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.2. Para os **Serviços de PABX Virtual e Telefonia VoIP (Item 1)**, o recebimento provisório será mensal, após a comprovação da prestação contínua dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estipulados.

8.3. Os bens (headsets) e serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos ou corrigidos no prazo de **3 (três) dias úteis**, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.4. O recebimento definitivo dos **Headsets** ocorrerá no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado. Para os serviços de **PABX Virtual e Telefonia VoIP**, o recebimento definitivo será **mensal**, após o atesto do fiscal do contrato.

8.5. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.



8.6. As atividades de montagem, instalação e quaisquer outras necessárias para o funcionamento ou uso do bem (Headsets) e a completa funcionalidade dos serviços (PABX Virtual e VoIP) correrão por conta do Contratado e são condição para o recebimento do objeto.

### **Da liquidação**

8.7. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.8. 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:

- a. o prazo de validade;
- b. a data da emissão;
- c. os dados do contrato e do órgão contratante;
- d. o período respectivo de execução do contrato;
- e. o valor a pagar; e
- f. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis

8.9. 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 à contratante;

8.10. 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.

8.11. O CRMV-CE deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a 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 (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. 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.

### **Prazo de Pagamento**

8.15. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

### **Forma de pagamento**

8.16. O pagamento será efetuado por meio de **boleto bancário** emitido em CNPJ e nome da empresa, em conformidade com os dados constantes do processo, observando rigorosamente os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

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

8.18. 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.

## **9. HABILITAÇÃO**

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, adotando-se o critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que atendidas todas as especificações técnicas e de qualidade estabelecidas neste Termo de Referência, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

### **Exigências de habilitação**

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

#### **9.3.1. Habilitação jurídica**

9.3.1.1. 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;



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

9.3.1.3. 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>;

9.3.1.4. 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;

9.3.1.5. 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.

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

9.3.1.7. 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;

9.3.1.8. 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 n.º 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.3.1.9. 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 n.º 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).

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

### **9.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

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

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

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

9.3.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

9.3.2.7. Caso o fornecedor seja isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição por meio de declaração prevista na IN RFB nº 1.234/2012, ou outra equivalente, conforme a legislação aplicável.

9.3.2.8. 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.

### 9.3.3. Qualificação Econômico-Financeira

9.3.3.1. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), comprovando:

- a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um) ano (IN SEGES/MP 5/2017)
- b) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- c) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital – ECD ao Sped ou modelo registrado na Junta Comercial do Estado competente.

9.3.3.2. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples.

9.3.3.3. Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial/Extrajudicial, expedida pelo distribuidor da Justiça Estadual do local da sede da empresa, válida na data do certame.

### 9.3.5. Qualificação Técnico-Operacional

9.3.5.1. 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.



9.3.5.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas: serviços de implantação, manutenção ou operação de solução de PABX VOIP.

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

9.3.5.1.3 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.

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

9.3.5.2 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.

9.3.5.3 Apresentações, 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.

### **9.3.6. Disposições gerais sobre habilitação**

9.3.6.1. 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.

9.3.6.2. 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.

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



9.3.6.4. 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.

9.3.6.5. 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.

### **9.3.7. Documentação complementar para cooperativas**

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

9.3.7.1.1. 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;

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

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

9.3.7.1.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

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

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

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- g) 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.

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 12.560,22 (Doze mil, quinhentos e sessenta reais e vinte e dois centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1.

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. Quanto à adequação orçamentária, as despesas para a contratação deverão se amparar no orçamento anual do CRMV-CE referente ao exercício de 2025, **Item 6** do PCA 2025.

Responsável pela elaboração:

**Julia Leticia Barbosa Lima**  
Assessora de Gestão e Apoio Administrativo da Presidência

**APROVO** o presente Termo de Referência,

**Méd. Vet. Daniel de Araújo Viana**  
Presidente do CRMV-CE