



TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº31734/2025

DO OBJETO

Contratação de empresa especializada no fornecimento de prestação de serviços de PABX IP, (01) uma linha telefônica com Unidade de Resposta Audível (URA) para atendimento automatizado (secretária eletrônica). Número exclusivo e até 50 ramais internos e externos para realização de chamadas, coletas e transferências entre repartições e departamentos da administração pública. Gravação personalizada para a URA, com orientações ao cliente sobre os departamentos disponíveis para contato. Disponibilização de um servidor de gerenciamento para os ramais, relatórios, registros e configurações. Configuração de ramais e secretárias eletrônicas para a linha, de responsabilidade integral da contratada para o Fundo Municipal de Assistência Social em 2025 conforme orientação do Departamento de tecnologia da informação e comunicação institucional. DTIC, quantidades e valores de referência a seguir.

Planilha de Pesquisa de Preços:

MAPA DE APURAÇÃO DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – SISTEMA DE TELEFONIA IP (SIP SERVER)

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	QND	MÉDIA	UNIDADE
01	SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP CORPORATIVA, COM NÚMERO EXCLUSIVO CONTEMPLANDO:LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA NÚMEROS FIXOS, MÓVEIS E NÚMEROS DE TRÊS DÍGITOS (EX.: 0800, 190, 193), EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL;DISPONIBILIZAÇÃO DE 10 (DEZ) A 20 (VINTE) CANAIS SIMULTÂNEOS, POSSIBILITANDO CHAMADAS CONCORRENTES SEM RESTRIÇÃO DE USO; IMPLEMENTAÇÃO DE URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL) PERSONALIZADA, COM CONFIGURAÇÃO DE MENU E SUBMENU; GRAVAÇÃO DE ÁUDIO INSTITUCIONAL, CONFORME ROTEIRO DEFINIDO PELA ADMINISTRAÇÃO;APOIO DA EQUIPE DE TI DA ADMINISTRAÇÃO NA DISPONIBILIZAÇÃO E VALIDAÇÃO DO TEXTO INSTITUCIONAL;POSSIBILIDADE DE ATUALIZAÇÃO DA GRAVAÇÃO SEMPRE QUE	12	R\$3.320,10	R\$39.841,20



	NECESSÁRIO.RECURSOS ADICIONAIS INCLUÍDOS:GRAVAÇÃO DE CHAMADAS, COM ARMAZENAMENTO SEGURO E ACESSO MEDIANTE CREDENCIAIS;RELATÓRIOS DETALHADOS DE ATENDIMENTOS, CONTEMPLANDO ESTATÍSTICAS DE CHAMADAS, DURAÇÃO, ORIGEM E DESTINO;GRUPOS DE CAPTURA E FILAS DE CHAMADAS, PARA MELHOR DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS;SISTEMA DE TRANSFERÊNCIAS INTERNAS E EXTERNAS, COM SUPORTE A RAMAIS DIGITAIS. O SERVIÇO SERÁ DURANTE 12MESES CONFORME ESSE EDITAL.A ADMINISTRAÇÃO NÃO ACEITARÁ A UTILIZAÇÃO DE PLATAFORMAS PABX DE CÓDIGO ABERTO, TAIS COMO FREEPBX E ASTERISK.			
02	RAMAL SIP PARA UTILIZAÇÃO EM SOFTWARES (SOFTPHONE), APARELHOS IP E PABX EM NUVEM, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS: - COMPATIBILIDADE COM PROTOCOLO SIP PADRÃO; - OPERAÇÃO EM MODO LOCAL (ON- PREMISE) OU CLOUD (NUVEM); SUPORTE A ATENDIMENTO, TRANSFERÊNCIA, CHAMADA EM ESPERA, IDENTIFICADOR DE CHAMADAS, O SERVIÇO SERÁ DURANTE 12MESES CONFORME ESSE EDITAL. A ADMINISTRAÇÃO NÃO ACEITARÁ A UTILIZAÇÃO DE PLATAFORMAS PABX DE CÓDIGO ABERTO, TAIS COMO FREEPBX E ASTERISK.	50	R\$145,00	R\$7.250,00
03	TOTAL R\$47.091,20			

JUSTIFICATIVA

A Prefeitura Municipal de Planaltina, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação



e Comunicação Institucional (DTIC), justifica a presente contratação diante da necessidade de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia VoIP corporativa e ramais SIP. O sistema deverá contemplar as seguintes funcionalidades. Linha exclusiva com Unidade de Resposta Audível (URA) personalizada, incluindo menu e submenu. Gravação de áudio institucional, conforme roteiro definido pela Administração, com possibilidade de atualização sempre que necessário. Relatórios detalhados de chamadas (estatísticas, duração, origem e destino). Gravação de chamadas com armazenamento seguro e acesso mediante credenciais. Grupos de captura, filas de chamadas e sistema de transferências internas e externas; Gerenciador de usuários e de URA. Disponibilização de 10 (dez) a 20 (vinte) canais simultâneos, garantindo chamadas concorrentes sem restrições; Compatibilidade com ramais SIP (softphones, aparelhos IP e PABX em nuvem), suporte a chamada em espera, transferência, identificador de chamadas, operação local (on-premise) ou em nuvem.

Esses recursos são indispensáveis para: Comunicação interna e externa entre secretarias, departamentos, equipamentos públicos e a população;

Atendimento ao cidadão ágil e eficiente, possibilitando registro de demandas, solicitações e informações;

Agilidade administrativa, com comunicação direta entre servidores e setores; Flexibilidade e escalabilidade, adequando-se ao crescimento da Administração sem grandes custos adicionais. Modernização tecnológica, substituindo sistemas de telefonia obsoletos e garantindo continuidade dos serviços mesmo em situações de falhas de energia ou internet.

Dessa forma, a implementação de um PABX IP moderno representa um investimento estratégico para otimizar a comunicação institucional, melhorar o atendimento ao cidadão, aumentar a eficiência administrativa e gerar economia a longo prazo para o Município de Planaltina e o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS), no exercício de 2025, conforme orientação técnica do DTIC.

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Telefonia VoIP Corporativa e PABX IP, incluindo linha exclusiva, canais simultâneos, URA personalizada, ramais SIP, gravação e relatórios, destinados ao Fundo Municipal de Assistência Social – FMAS.

CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, art. 6º, inciso XIII, os serviços demandados caracterizam-se como serviços comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos em edital por meio de especificações usuais de mercado.

ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

O prazo máximo de execução será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato e emissão da Nota de Empenho, podendo ser prorrogado conforme necessidade. Os serviços deverão ser prestados no Município de Planaltina – GO, sendo obrigatória a manutenção de suporte técnico integral e de fácil acesso, inclusive remoto.

O recebimento provisório e definitivo seguirá as regras da Lei nº 14.133/2021, podendo haver rejeição de serviços em desacordo com as especificações, com prazo de 24h para



substituição pela contratada, às suas expensas.

ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

O prazo para fornecimento da prestação de serviço será de 12 (meses) após a emissão da Ordem de Fornecimento e Nota de Empenho, esse prazo poderá ser alterado em casos que este prazo seja insuficiente para execução do fornecimento. O local de entrega será o endereço direcionado pela Prefeitura Municipal de Planaltina.

No caso de prestação de serviços a execução será após a assinatura do contrato, bem como após emissão da Ordem de Fornecimento e Nota de Empenho, **o prazo de execução será de acordo com o tipo de serviço a ser executado no decorrer do ano 2025 e 2026, se a empresa for de outra localidade que não seja o Município de Planaltina Goiás, deverá manter um atendimento fácil, rápido para atender as exigências constantes no Termo de Contrato. O local de entrega dos serviços será os departamentos endereços direcionados pela Prefeitura Municipal de Planaltina, imediatamente quando solicitado através do Dep. DTI, qualquer dúvida informações referente aos serviços que serão prestados deverá procurar Dep. DTI, NO FMAS.**

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A empresa deverá apresentar:

Pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, com firma reconhecida. Outorga/autorização vigente da ANATEL para prestação do serviço, com cobertura no Estado de Goiás, sob pena de desclassificação.

QUALIFICAÇÃO

Comprovação de aptidão do desempenho de atividade com a apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica para cada lote, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado com características semelhantes às do objeto desta licitação, executadas a qualquer tempo, em papel timbrado da empresa emitente do atestado, com firma reconhecida, sendo que, em caso de atestado fornecido por órgão público, se fazer acompanhar, obrigatoriamente, de comprovação de publicação do contrato em site oficial.

Em caso de atestado emitido por órgão público, o mesmo não será aceito apresentado com assinatura de pregoeiro e presidente ou membro de comissões de licitações, em virtude destes servidores não terem competência legal para atestar recebimentos de mercadorias e execução de prestação de serviços. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da Concorrente ou pela própria Concorrente e/ou emitidos por empresas, das quais participem sócios ou diretores da Concorrente.

HABILITAÇÃO

As habilitações jurídicas, fiscal, social, trabalhista e capacidade técnica serão aferidas mediante



a verificação dos seguintes requisitos, que deverá ser encaminhado juntamente, a proposta encaminhada no e-mail comprasdiretasplanaltinago@gmail.com e ou protocolo físico no prédio da Prefeitura.

I – O Contrato Social acompanhado de cópia de documentos dos sócios, bem como a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

II – A Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III – A Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV – A Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V – A Regularidade perante a Justiça do Trabalho (CNDT);

VI – Declaração que NÃO possui parentesco consanguíneo ou afim, até o terceiro grau, com membros, servidores ou ocupantes de cargo de direção e assessoramento no âmbito do Município de Planaltina- GO;

VII – Prova de inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública, mediante a juntada de pesquisa realizada junto ao Tribunal de Contas da União, ao Tribunal de Contas dos Municípios de Estado de Goiás e o Tribunal de Contas onde tiver sede o particular, ao cadastro de fornecedores sancionados do Estado de Goiás e ao cadastro de empresas inidôneas do Estado de Goiás.

a) A pesquisa da prova de inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública será realizada em nome da pessoa física (CPF) u jurídica (CNPJ) a ser contratada, bem como de seus sócios, mas o impedimento dos sócios, mas o impedimento dos sócios somente poderá frustrar a contratação da pessoa jurídica se forem verificadas situações de abuso de personalidade jurídica ou burla a penalidade imposta, o que deve ser apurado em procedimentos próprios, garantindo o contraditório e a ampla defesa, procedimento este que se amplia ao caso de empresário individual, em que o impedimento no CPF e CNPJ se comunicam.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São Obrigações da Contribuinte:

Receber os produtos ou serviços no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

1.1.1. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidades dos produtos ou serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes neste termo e anexos, para fins de aceitação e recebimento definitivo.



1.1.2. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos produtos ou serviços fornecidos, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

1.1.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão especialmente designada.

1.1.4. Efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente ao fornecimento de produtos ou serviços, no prazo e forma estabelecidos nestes termos e anexos.

1.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. Efetuar a entrega do(s) produto(s) ou serviço(s) que esteja(m) em conformidade com as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência, sob demanda do órgão, nas quantidades e locais indicados, em estrita observância das especificações deste Termo de Referência e da proposta;

2.2. Substituir às suas expensas o(s) material(is) ou serviço(s) que apresentar(em) defeito(s) de fabricação ou desgastes prematuros se for o caso;

2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do(s) produtos fornecidos, de acordo com artigos 12,13,18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), abrindo-se a, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas aqueles que apresentarem avarias ou defeitos;

2.4. Responsabilizar-se inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários e sociais e de acidentes de trabalhos e outros encargos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto contrato.

2.5. Garantir que o(s) produto(s) ou serviço(s) fornecido(s) à Administração esteja(m) em consonância com os parâmetros de qualidade fixados e exigidos pelas normas.

2.6. Informar à contratante quaisquer irregularidades na execução do objeto que não possam ser corrigidas nos termos deste Termo de Referência;

2.7. Responsabilizar-se civil e criminalmente por todo e qualquer dano que cause a Administração, e preposto seus ou a terceiros, por ação ou comissão, em decorrência da execução do contrato, objeto deste Termo de Referência, não cabendo à administração, em hipóteses alguma, responsabilidade por danos diretos e indiretos ou lucros cessantes e decorrentes;

2.8. Assumir os gastos e despesas que se fizerem necessários para adimplemento das obrigações decorrentes da aquisição;



2.9. Não Transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, os direitos e obrigações assumidas por força de contrato, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;

2.10. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto do presente Termo de Referência;

2.11. Comunicar ao Departamento de Compras, por escrito, quaisquer irregularidades ou anormalidades ocorridas durante o fornecimento dos produtos contratados prestando os esclarecimentos julgados necessários;

2.12. Manter durante toda a execução do contrato, formalizado por meio da nota de empenho as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

3. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

3.1. Nos termos do art. 117, e seus parágrafos, da Lei nº 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, anotando em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

3.2. A fiscalização de que trata este item não exclui, nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração e de seus agentes, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

3.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

4. DO PAGAMENTO

4.1. As regras para pagamento serão as estipuladas a partir do art. 141 ao 146 da Lei de 14.133/2021, desde que observados os seguintes requisitos:

4.1.1. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, ser for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada; da prova de regularidade relava à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela justiça do trabalho.

4.1.2. Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido a Contratada;



4.1.3. A nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no Termo de Referência, na Nota de Empenho ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à Contratada e nesse caso o prazo para o pagamento será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização

4.2. O pagamento somente será realizado após o recebimento definitivo do objeto pelo Município.

4.3. Ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a CONTRATADA emitirá Nota Fiscal que, após a devida atestação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 30 dias, para cada exercício, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela CONTRATADA.

4.4. Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará pendente e o pagamento será susinado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CONTRATANTE.

4.5. Se a CONTRATADA for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retidos na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

4.6. Nenhum pagamento será feito à CONTRATADA, caso os serviços fornecidos sejam rejeitados pela fiscalização do contrato; circunstância em que deverão ser substituídos pela CONTRATADA de modo a obter a aprovação da fiscalização.

5. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. A Despesa para o exercício atual ocorrerá conforme dotação orçamentária

0665.000.62.08.244.1808.2050.3.3.90.39.47 – FONTE 129 - FICHA 0665.000

6. PENALIDADES

6.1. O descumprimento de qualquer exigência deste Termo de Referência implicará na aplicação das sanções descritas nos art. 155 da Lei 14.133/2021.

6.2. A Contratada que não cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas, garantida a prévia defesa, estará sujeita a sanções previstas no art. 156 da Lei 14.133/2021.

7. CONTATAÇÃO DE ME/EPP

7.1. Fica assegurado, nos termos da Lei Complementar 123/2006, que regulamenta o tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais.

8. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO



8.1. No caso do presente processo não se vislumbra ganho em termos de competitividade do certame caso seja permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, pois existem inúmeros fornecedores que possuem capacidade para fornecer individualmente todo o objeto descrito neste Termo de Referência.

8.2. Não há escassez de empresa que forneçam os serviços objeto de certame, tampouco é gravado de complexidade que torne problemática a competição, sendo desnecessário o consórcio entre empresas, fato que poderia ainda prejudicar a conquista da conjugação do menor preço e do melhor produto/serviço, assim como dificultar a fiscalização, cobrança e execução contratual. Portanto, não será permitida a participação de consórcios.

9. DO REJUSTE

9.1. Ultrapassado o prazo de que trata o item 18, o contrato poderá ser reajustado pelo índice IGP-M, desde que observados os limites de valor da contratação ao disposto no art. 75, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, pelas razões abaixo justificadas.

10.1.1. O objeto da presente contratação não gera obrigações posteriores para a contratada, bem como a possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros inerentes à execução do contrato.

11. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

11.1. O custo estimado da Contratação - Empresa especializada para Prestação de serviços de PABX IP, (01) uma linha telefônica com Unidade de Resposta Audível (URA) para atendimento automatizado (secretária eletrônica). Números exclusivos e até 50 ramais internos e externos para realização de chamadas, coletas e transferências entre repartições e departamentos da administração pública. Gravação personalizada para a URA, com orientações ao cliente sobre os departamentos disponíveis para contato. Disponibilização de um servidor de gerenciamento para os ramais, relatórios, registros e configurações. Configuração de ramais e secretárias eletrônicas para as duas linhas, de responsabilidade integral da contratada para Fundo Municipal de Assistência Social – FMAS, no desenvolvimento das atividades administrativas, considerando pesquisa junto ao Orçamento da Prefeitura Municipal de Planaltina Goiás, está sendo estimado no valor de média Global de **R\$ 47.091,20**.

12. DA CONTRATAÇÃO DIRETA

12.1. O presente caso é o de Dispensa de Licitação, conforme art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, onde fica discricionário ao Município ou quando não houver



fornecedor/prestador cadastrado no banco de dados do município para busca do melhor preço na contratação, o procedimento para dispensa de licitação será divulgado em site (<https://www.planaltina.go.gov.br/>) ou sistema eletrônico oficial do Município (comprasdiretasplanaltinago@gmail.com), o qual encaminhará e-mail aos fornecedores cadastrados para apresentação de proposta e consulta eletrônica, pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis.

13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O Contrato terá vigência da sua assinatura e vigorará por 12(doze) meses podendo ser prorrogável por iguais e sucessivos períodos de acordo com a Lei 14.133/2021.

14. APROVAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência foi consolidado a partir de informações apuradas pela Secretaria Municipal de Administração, Dep. DTI, em harmonia com a legislação de referência, quando verificou-se a viabilidade da contratação.

Planaltina-GO, aos 19 setembro de 2025.