COMPLEXO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
Rua General Carneiro, nº 181 - Bairro Alto da Glória
Curitiba-PR, CEP 80060-900
- http://chc-ufpr.hubrasil.gov.br

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23759.015448/2026-16

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Este Termo de Referência tem como objeto a contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades Fixo - Fixo e Fixo - Móvel, para chamadas Locais e de Longa Distância Nacional – LDN, mediante disponibilização de entroncamentos digitais E1 bidirecionais, com 30 (trinta) canais ativos por entroncamento e sinalização R2 Digital ou padrão de sinalização de telefonia tradicional tecnicamente equivalente, desde que comprovadamente compatível com a interface E1 da CONTRATANTE e sem utilização de SIP ou outra tecnologia VoIP na interface de entrega, destinados ao atendimento das necessidades do Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná – CHC-UFPR/HU Brasil, conforme especificações e demais condições estabelecidas neste instrumento.

1.2. A descrição detalhada do objeto e a estimativa de consumo constam na tabela abaixo:

GRUPO	CATSER	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 12 MESES	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 5 anos	Intervalo Mínimo de Lances que será utilizado na Fase de Seleção de fornecedores	ME/EPP
ÚNICO	26115	1	Chamadas Locais Fixo-Fixo STFC-Local-FF	Minutos	2.500	30.000	150.000	0,75	Não
	26123	2	Chamadas Locais Fixo-Movel STFC-Local-FM (VC1)	Minutos	6.250	75.000	375.000	0,75	Não
	26131	3	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo STFC-LDN-FF (Degraus 1 a 4)	Minutos	625	7.500	37.500	0,75	Não
	26140	4	Chamadas Nacionais Fixo-Movel - STFC-LDN-FM (VC2 e VC3)	Minutos	2.083	25.000	125.000	0,75	Não
	26085	5	Instalação e ativação de 4 entroncamentos digitais E1, bidirecionais, 30 canais por entroncamento, sinalização R2 Digital	Serviço	-	1	1	0,50	Não
	27731	6	Assinatura mensal de 4 entroncamentos digitais E1, bidirecionais, 30 canais por entroncamento, sinalização R2 Digital, compreendendo operação, manutenção e suporte técnico	Mês	1	12	60	0,50	Não

1.3. A presente contratação será realizada por meio de Pregão Eletrônico conforme a lei 13.303/16 e o Regulamento de Compras e Contratos do HU Brasil - RCC 3.0.

1.4. O objeto dessa contratação é classificado como contratação de natureza continuada, nos termos do art. 191, inciso I, do RCC 3.0, tendo em vista tratar-se de serviço essencial e permanente ao funcionamento do hospital.

1.5. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite de 5 (cinco) anos, contado da data definida no instrumento contratual, mediante acordo entre as partes e desde que demonstradas a necessidade, a vantajosidade e a manutenção das condições que fundamentaram a contratação.

1.6. Será formalizado:

1.6.1. **TERMO DE COMODATO:** O termo de comodato deverá abranger exclusivamente os equipamentos de propriedade da CONTRATADA que sejam indispensáveis à entrega e terminação dos entroncamentos E1, quando aplicável.

1.6.2. **TERMO DE CONTRATO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO SEM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

1.6.3. A solução é composta por itens agrupados, conforme descrito a seguir:

a) Grupo Único: itens 1 ao 6

A contratação conjunta permite a centralização da responsabilidade pela prestação dos serviços, pela manutenção da infraestrutura, pela gestão dos números DDR e pela solução de eventuais falhas, reduzindo riscos operacionais e facilitando a fiscalização contratual.

1.7. O termo de contrato resultante do Pregão Eletrônico possuirá valor estimativo, e sua execução ocorrerá ao longo da vigência contratual, conforme a necessidade da Contratante, sem prejuízo da natureza continuada do objeto e das regras de medição e pagamento previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

1.8. Caso haja divergência entre os descritivos dos itens neste Termo de Referência e Anexos e no Portal de Compras do Governo Federal, prevalecerá o descritivo constante no Termo de Referência e Anexos.

1.9. Informações complementares a este Termo de Referência constarão no Edital com anexos e no Contrato.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O HU Brasil foi criado por meio da Lei nº 12.550/2011 como uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação (MEC), com a finalidade de prestar serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como prestar às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino - aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.

2.2. O Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná é a maior unidade de saúde pública do Estado do Paraná, pertence à Rede HU Brasil. O hospital é totalmente integrado ao SUS, sendo referência na prestação de assistência médico-hospitalar de média e alta complexidade, observando a contratualização de serviços junto aos gestores de saúde.

2.3. A presente demanda se justifica em continuar suprindo a necessidade de comunicação de voz que são essenciais ao bom andamento das atividades assistenciais e administrativas do CHC-UFPR/HU Brasil. Acrescente-se que a pretendida contratação visa também obter melhor qualidade do serviço e melhores preços nas tarifas praticadas no mercado.

2.4. O CHC-UFPR/HU Brasil tem como missão desenvolver atividades assistenciais qualificadas que viabilizem a realização de ações acadêmicas de excelências nas áreas de ensino, pesquisa e extensão. Nessas condições, as áreas de negócio utilizam dos serviços de telecomunicações para consecução de suas metas e objetivos com o fito de atingir a sociedade brasileira atendida, sendo o sistema de telefonia um meio insubstituível de comunicação.

2.5. É necessidade do CHC-UFPR/HU Brasil garantir infraestrutura adequada para viabilizar o atendimento, fortalecer o processo de comunicação, e operacionalizar a aquisição de ferramenta ou meio de comunicação que permita contato na sua rede de relacionamento, por localização fixa ou móvel, que possibilite ao contato com as principais partes a saber: equipe de trabalho na rede HU Brasil, grupo interno de trabalho em Curitiba, contato com os pacientes em todo o Estado do Paraná e outros estados quando regulados, com a rede de relações que mantém contato regulares no qual inclui órgãos de contratação como a Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba, o Ministério da Saúde, Ministério da Educação , órgão de controle, avaliação e auditoria, do Município, Estado e União, e outras que se fizer necessário para viabilizar as atividades desenvolvidas no CHC-UFPR/HU Brasil.

2.6. O serviço em tela é continuado e essencial ao bom andamento dos serviços da instituição, conforme exposto, razão pela qual, não pode ficar descoberto ou sem uso.

2.7. Nesse contexto, destaca-se a importância da contratação adequada do objeto. Processos de aquisição mal conduzidos, sem respaldo técnico ou alinhamento com as necessidades reais da rede de saúde, podem levar ao desperdício de recursos públicos, à subutilização de equipamentos, à elevação de custos operacionais e até a exposição dos pacientes a riscos evitáveis. Além disso, a ausência de suporte técnico, manutenção adequada e capacitação das equipes compromete o uso eficaz das tecnologias adquiridas.

2.8. A demanda apresentada contempla os itens previstos no Plano Anual de Compras (PAC) e no Plano de Aplicação de Recursos/Acordo Organizativo de Compromissos (AOC), conforme os Processos 23759.054776/2025-49 e 23759.043667/2025-04**,** respectivamente.

2.9. No contexto do planejamento estratégico do HU Brasil, consubstanciado no Mapa Estratégico 2024–2028, a contratação proposta está alinhada às necessidades institucionais e aos objetivos relacionados ao fortalecimento da assistência à saúde, à melhoria dos processos de compras e à sustentabilidade da Rede HU Brasil. Veja-se:

I - **Propósito:** Saúde, ensino, pesquisa e inovação a serviço da vida e do SUS.

II - **Visão Estratégica:** Consolidar-se como uma rede de hospitais universitários de excelência para o SUS.

III - **Valores:** Ética, integridade e transparência; Compromisso com universalidade, integralidade e fortalecimento do SUS; Promoção da equidade, respeito à diversidade e aos direitos humanos; Ensino, pesquisa e inovação comprometidos com as necessidades do país; Valorização do papel social do trabalho em saúde e dos trabalhadores.

IV - **Pilares/Objetivos estratégicos**

a) **Sociedade:**

OE02 - Qualificar o cuidado hospitalar;
OE04 - Participar da implementação da Política Nacional de Atenção Especializada e do esforço de redução de filas;
OE05 - Aprimorar as condições de ensino e os cenários de prática.

b) **Responsabilidade ambiental, social e governança:**

OE12 - Promover sustentabilidade ambiental e responsabilidade social em Rede.

c) **Desenvolvimento institucional:**

OE16 - Fortalecer o reconhecimento da imagem pública do HU Brasil.

d) **Sustentabilidade financeira:**

OE21 - Aprimorar os processos de compras e contratações.

2.10. Adicionalmente, a contratação está vinculada ao **Plano Diretor Estratégico 2024-2028 do CHC/UFPR, conforme o Processo SEI nº 23759.015755/2024-27**, e à política pública de assistência à saúde no âmbito do SUS, conforme o Instrumento Formal de Contratualização nº 867/05-FMS, firmado com o Município de Curitiba/PR, por intermédio da Secretaria de Saúde, para integrar a Rede de Atenção à Saúde.

2.11. Registra-se que esta contratação constitui atividade de suporte ao atingimento de resultados nas políticas públicas e à finalidade institucional do HU Brasil.

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

3.1. Modelo de Contratação

3.1.1. A presente contratação se enquadra no modelo de compra individualizada.

3.1.2. A solução identificada para atendimento do objeto foi a adoção da modalidade de licitação denominada pregão, na forma eletrônica, com base no art. 6º, inciso IV, do RCC 3.0.

3.1.3. Observando ainda os princípios da eficiência, economicidade e continuidade dos serviços públicos de saúde, o Pregão se torna mais vantajoso pelas seguintes razões:

I - racionalização dos procedimentos licitatórios, reduzindo o número de processos e custos administrativos;

II - mitigação de riscos de contratações emergenciais, decorrentes de oscilações de demanda ou atrasos no fornecimento;

III - maior previsibilidade de quantidades e entregas, facilitando planejamento e controle de estoque;

IV - contratação imediata e com obrigações claramente definidas, garantindo segurança jurídica e continuidade do fornecimento;

V - possibilidade de contratação de serviço continuado com condições previamente definidas, favorecendo a continuidade da prestação, a previsibilidade operacional e a obtenção de condições econômicas mais vantajosas para a Administração.

3.1.4. Registra-se que o Catálogo Eletrônico de Padronização está disponibilizado por meio eletrônico no sítio HU Brasil e tem a composição mínima dos seguintes elementos:

I - código do bem ou serviço adotado pelo HU Brasil;

II - descrição detalhada;

III - grupo e subgrupo, no que couber.

3.2. Estimativa das Quantidades a Serem Contratadas

3.2.1. A estimativa das quantidades a serem contratadas foi realizada com base na análise do histórico de utilização dos serviços de telefonia fixa do CHC-UFPR/HU Brasil, considerando os dados de consumo registrados durante a vigência do contrato atual de telefonia.

3.2.2. A estimativa das quantidades para a nova contratação considera esse histórico de consumo como referência para dimensionamento da solução, bem como a necessidade de garantir capacidade suficiente para atendimento das demandas das duas centrais telefônicas instaladas em endereços distintos, que compõem a infraestrutura de telefonia institucional do hospital. O dimensionamento dos quatro entroncamentos E1, totalizando 120 canais de voz simultâneos, deverá ser justificado com base no histórico de ocupação dos canais, tráfego de chamadas e capacidade necessária para atendimento das duas unidades.

3.2.3. O quantitativo estimado da contratação para atendimento das necessidades do CHC-UFPR/HU Brasil está demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 1- Quantidade Estimada de Cada Item

GRUPO	CATSER	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 12 MESES	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 5 ANOS
ÚNICO	26115	1	Chamadas Locais Fixo - Fixo STFC-Local-FF	Minutos	2.500	30.000	150.000
	26123	2	Chamadas Locais Fixo-Movel STFC-Local-FM (VC1)	Minutos	6.250	75.000	375.000
	26131	3	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo STFC-LDN-FF (Degraus 1 a 4)	Minutos	625	7.500	37.500
	26140	4	Chamadas Nacionais Fixo-Movel - STFC-LDN-FM (VC2 e VC3)	Minutos	2.083	25.000	125.000
	26085	5	Instalação e ativação de 4 entroncamentos digitais E1, bidirecionais, 30 canais por entroncamento, sinalização R2 Digital	Serviço	-	1	1
	27731	6	Assinatura mensal de 4 entroncamentos digitais E1, bidirecionais, 30 canais por entroncamento, sinalização R2 Digital, compreendendo	Mês	1	12	60

			operação, manutenção e suporte técnico				

3.2.4. Os quantitativos de consumo de chamadas informados representam estimativas para fins de dimensionamento e formulação das propostas, podendo variar conforme a demanda da CONTRATANTE, não configurando obrigação de consumo mínimo. A contratação será remunerada exclusivamente com base no consumo efetivamente realizado. A inexistência de consumo mínimo aplica-se aos itens tarifados por minuto, não abrangendo a assinatura mensal dos entroncamentos E1.

3.2.5. As ligações internacionais não integram o objeto desta contratação e não serão faturadas no âmbito do contrato, devendo permanecer bloqueadas, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE e definição prévia da forma de tarifação e pagamento.

3.3. **Da gestão da qualidade dos serviços e o Selo HU Brasil de Qualidade**

3.3.1. O Programo HU Brasil de Gestão da Qualidade - PGQuali e o Selo HU Brasil de Qualidade – SEQuali foram instituídos com o objetivo de promover a gestão da qualidade, a excelência na gestão, na educação, na pesquisa e na extensão em saúde no âmbito dos hospitais universitários federais (HUF) que compõem a rede HU Brasil. O Programo HU Brasil de Gestão da Qualidade consiste em um sistema próprio de avaliação periódica que tem como objetivo promover a cultura de melhoria continua dos serviços prestados à população brasileira pelos hospitais da rede HU Brasil. O Selo HU Brasil de Qualidade, por sua vez, visa reconhecer formalmente os hospitais que atingirem padrões estabelecidos no sistema de avaliação. Essa ferramenta possibilita realizar um diagnóstico da situação do hospital em relação aos procedimentos de boas práticas, permitindo traçar estratégias para melhorar a qualidade da gestão e garantir a segurança do paciente.

3.3.2. Os requisitos de avaliação da qualidade precisam ser atendidos pela contratada, pois o cumprimento dos requisitos estabelecidos é imprescindível para que o hospital obtenha o selo de qualidade.

3.3.3. As atividades de gestão e fiscalização da Unidade de Suporte Operacional compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo usuário.

3.3.4. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico monitora constantemente o nível de qualidade dos serviços prestados para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidade constatadas.

3.4. **Unidade demandante e local de execução:**

Identificação	DESCRIÇÃO	UF	SIGLA UF	ENDEREÇO DE ENTREGA DO SERVIÇO
Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná – CHC-UFPR/HU Brasil (UASG 155902)	Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, nas modalidades de Ligação Local, Longa Distância Nacional (LDN), destinada ao atendimento das necessidades do Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná/ HU Brasil, a fim de atender às necessidades do Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná/HU Brasil, pertencente à Rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Rede HU Brasil)	Paraná	PR	Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná – CHC-UFPR/HU BRASIL, rua General Carneiro,181 - Alto da Glória – Curitiba/PR, CEP 80060-900 Maternidade Vitor Ferreira do Amaral – MVFA - Av. Iguaçu, 1953 - Água Verde - CEP 80250-190

3.5. **Estudo Técnico Preliminar e Análise de Riscos**

3.5.1. O RCC 3.0, especificamente em seu art. 20, diz que o planejamento de cada contratação consistirá na instrução de processo administrativo contendo documentação capaz de materializar as seguintes etapas:

I - estudo técnico preliminar;

II - pesquisa de preços;

III - termo de referência; e

IV - gerenciamento de riscos.

3.5.2. Sendo assim, como regra, é obrigatória na instrução processual que as Equipes de Planejamento da Contratação (EPC) realizem estudo técnico preliminar (ETP), bem como gerenciamento de riscos em todas as contratações realizadas pelos hospitais da Rede HU Brasil.

3.5.3. Para a presente contratação, a Equipe de Planejamento da Contratação elaborou o Estudo Técnico Preliminar (SEI 67045571), não se aplicando a hipótese de dispensa prevista no art. 20, § 1º, do RCC 3.0, por se tratar de licitação na modalidade pregão eletrônico.

3.5.4. O gerenciamento de riscos relacionado à fase de execução contratual está instruído por meio da Análise de Riscos - Execução do Contrato.

3.6. **Especificações Gerais**

3.6.1. Desenvolver as atividades fim de prestação assistencial e administrativa realizadas no CHC-UFPR/HU Brasil.

3.6.2. O serviço e equipamentos serão entregues e instalados no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná – CHC-UFPR, rua General Carneiro,181 - Alto da Glória – Curitiba/PR, CEP 80060-900 e Maternidade Vitor Ferreira do Amaral – MVFA - Av. Iguaçu, 1953 - Água Verde - CEP 80250-190.

3.6.3. O serviço de telefonia deve possuir Confiabilidade: que é a capacidade do sistema de realizar e manter seu funcionamento em

circunstâncias de rotina, bem como em circunstâncias hostis e inesperadas; e Desempenho: a performance esperada em um sistema de telefonia para respostas de seus sistemas.

3.6.4. Incumbe à Contratada fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do serviço.

3.6.5. A contratada deverá disponibilizar os mesmos números hoje em uso nos equipamentos utilizados pela CONTRATANTE, ou seja, será exercida a facilidade de "portabilidade" (Resolução ANATEL Nº 749/2022 e 754/2022 – Regulamento Geral de Portabilidade), caso ocorra alteração de operadora, obedecendo às normas e regras da Anatel, permitindo ao CHC-UFPR/HU Brasil manter os números telefônicos utilizados.

3.6.6. Deverá ser a contratada legalmente autorizada e regulamentada junto à ANATEL, para a prestação dos serviços objeto demandadas.

3.6.7. A contratada deverá atender às legislações pertinentes.

3.6.8. A contratada deverá prestar o serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

3.6.9. A CONTRATADA deverá prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do preposto formalmente indicado ou de canal oficial de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA, a contar do recebimento da solicitação.

3.6.10. A contratada deve fornecer número telefônico e e-mail para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas dia e 7 dias por semana.

3.6.11. O atendimento inicial às solicitações deverá observar os prazos máximos definidos no Indicador nº 08 do IMR, conforme a prioridade atribuída ao chamado - prazo de atendimento técnico conforme prioridade.

3.6.12. A contratada deve comunicar à Contratante, formalmente, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

3.6.13. A CONTRATADA deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de 99,90% (noventa e nove vírgula noventa por cento) dos serviços contratados, observados os critérios de medição e as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado.

3.6.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

3.6.15. Responsabilizar-se por todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venha a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços prestados.

3.6.16. A manutenção dos equipamentos e elementos de rede de propriedade da CONTRATADA, utilizados para a prestação e entrega dos entroncamentos E1, será de responsabilidade integral da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

3.6.17. Eventuais alterações tecnológicas realizadas pela CONTRATADA em sua rede deverão preservar as características de entrega contratadas, incluindo os entroncamentos E1, a quantidade de canais, a sinalização especificada, a numeração, a qualidade, a disponibilidade e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, sem ônus adicional para a CONTRATANTE e sem necessidade de alteração da infraestrutura interna da CONTRATANTE, salvo previamente acordado.

3.6.18. Outros aspectos e regras definidas na Resolução ANATEL 737/2020 ou mais atual devem ser observadas na prestação dos serviços.

3.6.19. A contratada deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL.

3.6.20. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório gerencial de utilização dos serviços, contendo, no mínimo, a discriminação das chamadas por número de origem e número de destino, data, horário, duração, modalidade da chamada e respectivo valor tarifado, bem como os quantitativos consolidados por tipo de serviço e entroncamento E1.

3.6.21. Os relatórios deverão apresentar a discriminação das tarifas aplicadas por tipo de chamada e duração, contemplando os preços contratados, os descontos incidentes e os valores efetivamente faturados.

3.6.22. O detalhamento por ramal ou faixa DDR deverá ser disponibilizado quando tecnicamente suportado pela solução e pelos sistemas da CONTRATADA, devendo eventual indisponibilidade dessa funcionalidade ser justificada formalmente à CONTRATANTE.

3.6.23. Sempre que for necessária a substituição de qualquer equipamento durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE, apresentar justificativa técnica e assegurar que o equipamento substituto seja compatível com a solução contratada, sem prejuízo da continuidade e dos níveis de serviço estabelecidos.

3.6.24. O fornecimento e a disponibilização dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA necessários à prestação dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, e sua substituição deverá ser indicada pela CONTRATADA caso seja identificado falha no equipamento.

3.6.25. A equipe técnica da CONTRATADA deverá possuir qualificação compatível com a instalação, configuração, diagnóstico e manutenção dos entroncamentos E1 e da sinalização utilizada, bem como dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA necessários à prestação do serviço.

3.6.26. A Contratada deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente do CONTRATANTE.

3.6.26.1. Deverá ser mantida a portabilidade numérica, ou seja, deverá manter todos os números já utilizados pelo CHC-UFPR, que possui o número tronco:

Localidade	Piloto	Faixa DDR	Quantidade
	3204-2130	3204-2130 à 2159	30
		3815 2130 à 2149	20
		3204 2600 à 2629	30

CHC-UFPR Complexo Hospital de Clínicas da Universidade do Paraná, rua General Carneiro,181 - Alto da Glória - Curitiba/PR, CEP: 80060-900	3204-2600	3584 7930 à 7949	20
	3204-2100	3204 2100 à 2129	30
		3584 7830 à 7899	70
	3208-6200	3208 6200 à 6229	30
		3815 6230 à 6249	20
	3204-2300	3204 2300 à 2329	30
		3584 7330 à 7349	20
	3204-2550	3204 2550 à 2579	30
		3395 2580 à 2599	20
	3204-2160	3204 2160 à 2189	30
		3583 2180 à 2199	20
	2141-1730	2141 1730 à 1759	30
		3815 1330 à 1399	70
	3208-6500	3208 6500 à 6529	30
		3815 6530 à 6549	20
	3360-7900	3360-7900 à 7999	100
		3360-7800 à 7899	100
		3360-1800 à 1899	100
		3360-1000 à 1099	100
		3525-6800 à 6899	100
MVFA Maternidade Vitor Ferreira do Amaral – Av. Iguaçu, 1953 - Agua Verde – CEP: 80250-190	3012-5000	3012-5000 à 5199	200

3.6.26.2. As solicitações relativas aos serviços de voz deverão ser atendidas nos prazos definidos neste Termo de Referência, sem prejuízo dos prazos regulamentares estabelecidos pela ANATEL, quando aplicáveis.

3.7. **Especificações do Serviço Telefonia**

3.7.1. O serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC local é o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

3.7.2. Os números telefônicos integrantes da contratação deverão ser válidos na rede nacional de telefonia, cadastrados na área de cobertura do código de área (41). As linhas deverão permitir que chamadas na modalidade local, originadas a partir de qualquer telefone fixo ou móvel na localidade atendida pelo CHC-UFPR/HU Brasil , sejam realizadas utilizando o Código de Acesso no formato [N8N7N6N5N4N3N2N1], nos termos da Resolução da Anatel nº 749, de 15 de março de 2022. Os acessos deverão ser entregues por meio de entroncamentos digitais E1, bidirecionais, com 30 (trinta) canais ativos por entroncamento, utilizando sinalização R2 Digital ou padrão tecnicamente equivalente e compatível com a infraestrutura telefônica da CONTRATANTE. Não será exigida nem admitida como condição de entrega a utilização de SIP ou de outra tecnologia VoIP na interface de entrega à CONTRATANTE.

3.7.3. Deverá ser mantida a portabilidade numérica, ou seja, deverá manter todos os números já utilizados pelo CHC-UFPR/HU Brasil.

3.7.4. Caso a Contratada não seja a mesma prestadora dos serviços para telefonia fixa do contrato anterior, caberá à contratada solicitar a portabilidade dos atuais números telefônicos, em conformidade com a Resolução ANATEL nº 754, de 12/08/2022.

3.7.5. Conforme estabelecido pela ANATEL, a portabilidade deverá ser efetivada em prazo não superior a 3 (três) dias úteis, contados a partir da autorização ou convocação da contratante.

3.7.6. A data e horário da portabilidade deverá ser comunicada à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 dias.

3.7.7. A data e horário da portabilidade quando possível deverá ser realizada em horário fora do expediente do CHC-UFPR/HU Brasil ou em final de semana a critério da Contratada.

3.7.8. Para a efetivação da portabilidade será aceito, pela CONTRATANTE, a indisponibilidade da respectiva linha por até (02) duas horas, conforme estabelece as normas da ANATEL.

3.7.9. O serviço deverá contemplar a manutenção e utilização das faixas de numeração DDR atualmente utilizadas pela CONTRATANTE, permitindo que as chamadas destinadas aos respectivos números sejam encaminhadas diretamente aos ramais correspondentes, sem necessidade de atendimento por telefonista, observadas as características e limitações da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE.

3.7.10. Os números integrantes das faixas DDR e as linhas telefônicas deverão permitir a realização de chamadas locais e de Longa Distância Nacional para telefones fixos ou móveis, observadas as regras de bloqueio e tarifação estabelecidas neste Termo de Referência.

3.7.11. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada.

3.7.12. A obtenção do sinal de discar deverá ocorrer em até 3 (três) segundos, em pelo menos 99% (noventa e nove por cento) das tentativas de utilização do serviço, durante os períodos de maior movimento, excluídas as ocorrências comprovadamente atribuíveis à infraestrutura ou aos equipamentos de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.7.13. A taxa de completamento das chamadas originadas pela CONTRATANTE deverá ser igual ou superior a 99% (noventa e nove por cento), considerando-se as tentativas de chamadas elegíveis para medição e excluídas aquelas cuja não conclusão decorra de fatores alheios à responsabilidade da CONTRATADA, devidamente identificados e comprovados.

3.7.14. A apuração dos indicadores deverá considerar os registros de bilhetagem e os relatórios técnicos da CONTRATADA, com identificação do período de medição, do universo de chamadas considerado e das causas de não completamento.

3.7.15. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações.

3.7.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente, sem custo adicional, arquivo eletrônico contendo os registros de bilhetagem das chamadas tarifadas, com, no mínimo, os números de origem e destino, data, horário, duração, modalidade da chamada e valor correspondente, bem como os tributos e encargos incidentes, quando aplicáveis.

3.7.17. A CONTRATADA deverá implementar os bloqueios de chamadas definidos pela CONTRATANTE, conforme perfil de utilização dos acessos e necessidades institucionais, observadas as funcionalidades tecnicamente disponíveis e a regulamentação aplicável.

3.7.18. Os bloqueios deverão ser previamente definidos e formalizados pela CONTRATANTE, não podendo impedir, de forma indiscriminada, chamadas gratuitas ou destinadas a serviços e instituições necessários à execução das atividades institucionais.

3.7.19. Caso solicitado pelo Fiscal do Contrato, a CONTRATADA deverá bloquear ou desbloquear o recebimento de ligações a cobrar.

3.7.20. A contratada deve permitir que chamadas para telefone celular, interurbanas ou a cobrar sejam inibidas ou liberadas de acordo com a determinação do CHC-UFPR/HU Brasil. A CONTRATANTE poderá, por meio de sua própria infraestrutura e equipamentos, realizar controles internos de consumo por ramal, sem prejuízo dos relatórios de bilhetagem e detalhamento de chamadas que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA nos termos deste Termo de Referência.

3.7.21. Os quatro entroncamentos E1 deverão disponibilizar, em conjunto, 120 (cento e vinte) canais de voz simultâneos, correspondentes a 30 (trinta) canais por entroncamento.

3.7.22. O serviço telefônico fixo na modalidade Longa Distância Nacional – LDN deverá permitir chamadas entre localidades situadas em diferentes Códigos Nacionais, conforme as condições de tarifação e demais regras aplicáveis ao STFC.

3.7.23. As ligações de longa distância internacional não integram o objeto desta contratação e não serão objeto de faturamento ou pagamento no âmbito do contrato, devendo permanecer bloqueadas, salvo autorização expressa da CONTRATANTE para fins de habilitação técnica, a qual não implicará autorização para prestação ou faturamento de serviços não abrangidos pelo objeto contratado.

3.7.24. Instalação e ativação dos entroncamentos E1: o valor correspondente à instalação e ativação dos 4 (quatro) entroncamentos digitais E1 será cobrado uma única vez, abrangendo os serviços, materiais e equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA necessários à entrega e ativação dos acessos nos endereços definidos neste Termo de Referência.

3.7.25. Os minutos estabelecidos na tabela do item 3.2.3 servirão apenas como base para formulação de propostas nas modalidades Local, Longa Distância Nacional, não implicando consumo mínimo assumido pelo CHC-UFPR/HU Brasil.

3.7.26. Assinatura mensal dos entroncamentos E1: consiste na disponibilização contínua dos 4 (quatro) entroncamentos digitais E1, bidirecionais, com 30 (trinta) canais ativos por entroncamento, incluindo operação, manutenção e suporte técnico, sendo o valor devido mensalmente durante a vigência contratual.

3.7.27. Assinatura mensal de faixa de numeração DDR: Não haverá cobrança e nem será pago valor mensalmente pela disponibilidade dos blocos DDR para o CHC-UFPR/HU Brasil.

3.7.28. Os serviços telefônicos deverão ser migrados assegurando-se a manutenção dos mesmos números telefônicos atualmente utilizados pela instituição, bem como a continuidade do funcionamento das faixas de numeração DDR e do encaminhamento das chamadas aos respectivos ramais, observadas as características e limitações da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE.

3.7.29. As solicitações relativas aos serviços de voz deverão ser atendidas nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, sem prejuízo dos prazos regulamentares definidos pela ANATEL, quando aplicáveis.

3.7.30. Todos os materiais e serviços necessários à instalação e conexão dos entroncamentos E1 até o ponto de entrega definido pela CONTRATANTE serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus adicional. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, alimentação elétrica e infraestrutura interna de responsabilidade da instituição a partir do ponto de entrega, conforme definido na vistoria e no projeto de implantação.

3.7.31. Ponto de Entrega: interface física localizada nas instalações da CONTRATANTE onde os entroncamentos E1 da CONTRATADA serão disponibilizados para conexão à infraestrutura telefônica da CONTRATANTE.

3.7.32. Todos os materiais, equipamentos e serviços necessários à instalação e conexão dos entroncamentos E1 e à disponibilização das faixas de numeração DDR deverão ser fornecidos e executados pela CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, estando os custos

correspondentes à instalação e ativação dos entroncamentos E1 abrangidos pelo valor específico previsto no item 5 do Quadro 1 deste Termo de Referência.

3.7.33. A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser entregue para o CHC-UFPR/HU Brasil, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento.

3.7.34. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente fatura consolidada, em meio físico ou eletrônico definido pela CONTRATANTE, acompanhada do detalhamento das chamadas por número de origem e número de destino e, quando tecnicamente disponível, por ramal ou faixa DDR, discriminadas por tipo de chamada, duração, valores tarifados e descontos aplicados.

3.7.35. Os preços unitários ofertados para cada tipo de chamada deverão corresponder aos valores efetivamente cobrados da CONTRATANTE, já considerados todos os descontos concedidos pela licitante. Não será admitida a apresentação de preços unitários sujeitos à aplicação posterior de descontos não contemplados na proposta comercial.

3.7.36. A CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE eventuais reduções tarifárias gerais e públicas mais vantajosas aplicáveis aos serviços contratados, desde que compatíveis com o objeto e formalmente demonstradas, observadas as providências necessárias à formalização e ao registro da alteração, quando cabíveis.

3.7.37. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle dos números, faixas DDR e serviços de voz contratados. Este portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

3.7.37.1. definir o perfil de utilização de cada número, faixa DDR ou acesso, conforme aplicável.

3.7.37.2. permitir o agrupamento dos números/acessos em centros de custos e departamentos.

3.7.37.3. permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz, listados por: horário / calendário.

3.7.37.4. Tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc. números chamados.

3.7.37.5. limite de utilização por número/DDR, departamento ou centro de custo, quando tecnicamente disponibilizado pela CONTRATADA; disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato; permitir o cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema. O acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta.

3.7.37.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

3.7.38. Deverão ser observadas, para fins de tarifação, as regras estabelecidas na regulamentação da ANATEL aplicável ao STFC, inclusive quanto à unidade de tempo e ao tempo mínimo de tarifação.

3.7.39. A prestação do serviço deverá contemplar a disponibilização de infraestrutura de telefonia fixa que permita a realização de chamadas nas modalidades local e longa distância nacional, garantindo qualidade adequada de transmissão, estabilidade das comunicações e capacidade suficiente para atender à demanda institucional da contratante, e devem estar disponíveis para os números e acessos integrantes da contratação.

3.7.40. O serviço deverá permitir a realização e o recebimento de chamadas locais e de Longa Distância Nacional por meio dos entroncamentos E1 contratados, observadas as faixas de numeração DDR e os números disponibilizados à CONTRATANTE.

3.7.41. A CONTRATADA deverá estar regularmente autorizada pela ANATEL para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme a regulamentação aplicável.

3.8. **OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE DOS ENTRONCAMENTOS E1**

3.8.1. A CONTRATADA deverá realizar a operação, manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico dos entroncamentos E1 e dos equipamentos de sua propriedade utilizados para a prestação do serviço.

3.8.2. A CONTRATADA deverá manter os entroncamentos E1 em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual.

3.8.3. A CONTRATADA deverá realizar diagnóstico remoto e, quando necessário, atendimento presencial para solução de falhas.

3.8.4. A CONTRATADA deverá manter a configuração de sinalização contratada e assegurar compatibilidade com a interface telefônica disponibilizada pela CONTRATANTE.

3.8.5. A CONTRATADA deverá realizar testes de continuidade, sincronismo, sinalização e estabelecimento de chamadas sempre que necessário à identificação ou correção de falhas.

3.8.6. Eventuais equipamentos de propriedade da CONTRATADA utilizados para entrega dos E1 deverão ser mantidos e substituídos pela CONTRATADA, sem ônus adicional.

3.8.7. A manutenção não poderá implicar alteração da numeração, das faixas DDR, da quantidade de canais ou das características essenciais do serviço.

3.9. **Início da execução dos serviços**

3.9.1. A execução dos serviços terá início na data indicada no Termo de Contrato ou na Ordem de Serviço, observados os prazos de implantação estabelecidos neste Termo de Referência.

3.10. **Da implantação dos serviços**

3.10.1. A implantação compreenderá: vistoria técnica; elaboração do plano de implantação; instalação dos circuitos E1; configuração da sinalização; testes de cada canal; testes de chamadas originadas e recebidas; validação das faixas DDR; portabilidade numérica, quando aplicável; operação assistida; recebimento provisório e definitivo.

3.11. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação e ativação dos entroncamentos E1, configuração da sinalização e demais parâmetros necessários à plena operação do serviço, bem como realizar os testes de funcionamento.

3.12. Para a prestação dos serviços de telefonia fixa, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar os 4 (quatro) entroncamentos digitais E1, bidirecionais, com 30 canais por entroncamento e sinalização R2 Digital ou padrão equivalente, às interfaces de telefonia da CONTRATANTE definidas no plano de implantação.

3.13. A CONTRATADA deverá realizar todas as etapas de teste antes da migração, como também preparar a portabilidade dos números

telefônicos. A migração somente será considerada concluída após a realização e aprovação dos testes de chamadas de entrada e saída, inclusive chamadas locais, Fixo-Móvel e LDN.

3.14. A CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica dos acessos, circuitos e parâmetros de configuração sob sua responsabilidade, bem como informações necessárias à operação e fiscalização do serviço.

3.15. **Comodato**

a) Quando tecnicamente necessário, a CONTRATADA fornecerá em regime de comodato os equipamentos de sua propriedade indispensáveis à terminação e entrega dos entroncamentos E1, permanecendo responsável por sua manutenção, substituição e retirada ao término do contrato.

3.16. **Ciclo de Vida do Objeto**

3.17. O ciclo de vida do objeto inicia-se no planejamento da contratação, com a identificação das necessidades do CHC-UFPR/HU Brasil, definição dos quantitativos estimados, requisitos técnicos, infraestrutura necessária e condições para garantir a continuidade e qualidade dos serviços de telefonia.

3.18. Após a contratação, ocorre a implantação e ativação dos serviços, incluindo, quando aplicável, a instalação, configuração e ativação dos acessos e circuitos necessários ao funcionamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

3.19. Durante a execução contratual, compreende-se a prestação contínua dos serviços de chamadas Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN), incluindo operação, manutenção e suporte técnico. A execução será acompanhada e fiscalizada pelo CHC-UFPR/HU Brasil, com verificação da qualidade, disponibilidade, utilização dos serviços e conformidade do faturamento.

3.20. Ao final da vigência contratual, serão adotadas as medidas necessárias ao encerramento ou à transição dos serviços, de forma a preservar a continuidade da telefonia e evitar impactos nas atividades administrativas, assistenciais e operacionais do CHC-UFPR/HU Brasil.

3.21. Dessa forma, o ciclo de vida compreende o planejamento, a implantação, a prestação contínua, a manutenção, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços e, ao final, o encerramento ou transição da solução.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Requisitos Legais**

4.1.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

4.1.2. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;

4.1.3. Regulamento de Compras e Contratos do HU Brasil, de 17 de julho de 2025;

4.1.4. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

4.1.5. Além das demais legislações específicas aplicáveis.

4.1.6. Sigilo e utilização das informações:

4.1.7. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem a prévia autorização da CONTRATANTE;

4.1.8. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos daqueles relativos ao estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

4.2. **Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico**

4.2.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para funcionamento da solução;

4.2.2. A CONTRATADA deverá entregar os entroncamentos digitais E1 contratados, em pleno funcionamento, com 30 canais ativos por entroncamento e sinalização R2 Digital ou padrão equivalente compatível com a infraestrutura da CONTRATANTE;

4.2.3. Garantir que o serviço fornecido pela CONTRATADA seja suficiente e necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico;

4.2.4. Prever garantia e suporte técnico por parte da CONTRATADA no caso de falhas e total interrupção dos serviços;

4.2.5. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falhas nas redes de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.6. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica devidamente qualificada e com experiência comprovada na instalação, operação, diagnóstico e manutenção de entroncamentos digitais E1 e sinalização R2 Digital ou equivalente.

4.3. **Requisitos Temporais**

4.3.1. A instalação, configuração, ativação e realização dos testes de funcionamento dos entroncamentos E1 deverão ser concluídas em prazo compatível com o cronograma de transição estabelecido pela CONTRATANTE, de modo a assegurar o início da prestação dos serviços em 08/12/2026, sem interrupção da telefonia fixa institucional.

4.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar, após a emissão da Ordem de Serviço, cronograma detalhado de implantação, contemplando, no mínimo, a instalação dos entroncamentos E1, configuração dos equipamentos, testes de funcionamento, validação da numeração e, quando aplicável, procedimentos de portabilidade numérica.

4.3.3. O cronograma deverá ser submetido à aprovação da fiscalização técnica, observada a necessidade de conclusão dos testes e validações antes da data prevista para início da operação.

4.3.4. A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, devidamente informadas a CONTRATANTE.

4.3.5. A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.3.6. Na hipótese de ocorrência de interrupções total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas.

4.3.7. Local de prestação do serviço: Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná/HU Brasil, Endereço: Rua General Carneiro, nº 181 - Bairro Alto da Glória, Cidade: Curitiba-PR, CEP 80060-900, Telefone: (41) 3360-1800, E-mail: usop.chc-ufpr@hubrasil.gov.br e Maternidade Vitor Ferreira do Amaral – MVFA - Av. Iguaçu, 1953 - Água Verde - CEP 80250-190.

4.3.8. Início do suporte técnico: a partir da conclusão da configuração. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) observará os procedimentos e prazos estabelecidos no item 5.6 deste Termo de Referência.

4.4. **Requisitos de Segurança da Informação e Sigilo**

4.4.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE.

4.4.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

4.4.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CHC/UFPR - HU Brasil ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo de Referência, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

4.4.4. A CONTRATADA deverá exigir, formalmente, de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venham a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

4.4.5. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso, portanto, é vedado a veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito da CHC/UFPR - HU Brasil .

4.4.6. A CONTRATADA deve garantir que seus funcionários sempre se apresentarão para o serviço com uniformes e crachás.

4.5. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.5.1. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.6. **Requisitos de Implantação**

4.6.1. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação dos equipamentos de sua responsabilidade e a configuração dos parâmetros necessários à plena operação dos entroncamentos E1 e dos serviços de voz contratados, dentro dos prazos estipulados.

4.6.2. Para a prestação dos serviços de telefonia fixa, a CONTRATADA deverá fornecer, instalar, ativar e conectar os 4 (quatro) entroncamentos digitais E1, bidirecionais, com 30 canais ativos por entroncamento, utilizando sinalização R2 Digital ou padrão equivalente, às interfaces de telefonia da CONTRATANTE.

4.6.3. A CONTRATADA deverá realizar todas as etapas de teste antes da migração, preparar e executar a portabilidade dos números telefônicos, quando aplicável, e fornecer documentação técnica referente aos acessos, circuitos, numeração e parâmetros de configuração utilizados na implantação.

4.7. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.7.1. A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.7.2. Para o serviço telefônico, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL - Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

4.8. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.8.1. A CONTRATADA deverá comprovar estar regularmente autorizada pela ANATEL para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme a regulamentação aplicável.

5. EXECUÇÃO DO OBJETO E DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Os critérios referentes ao modelo de gestão do contrato estão definidos no instrumento contratual.

5.2. Após a assinatura do Contrato, será nomeada a Equipe de Fiscalização do Contrato vigente para o CHC/UFPR - HU Brasil pela CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá indicar o Preposto e um eventual substituto formalmente à CONTRANTE.

5.3. **Nota de Empenho**

5.4. A Unidade de Suporte Operacional do CHC/UFPR - HU Brasil, solicitará Nota de Empenho em favor do fornecedor contratado, à área técnica responsável do CHC/UFPR - HU Brasil, para formalização da despesa decorrente desse processo, observado o edital, sendo encaminhada cópia para o fornecedor, junto à Ordem de Serviço.

5.4.1. As unidades contratantes poderão emitir dois tipos de Notas de Empenho para execução das despesas:

5.4.1.1. Empenho Ordinário - Utilizado quando o valor da despesa é conhecido pela administração e será pago em uma única vez.

5.4.1.2. Empenho Global - Utilizado quando o valor da despesa é conhecido pela administração, mas será pago de forma parcelada.

5.4.2. As Notas de Empenho emitidas pelo valor mínimo descrito neste tópico serão do tipo ordinário. As demais Notas de Empenho serão do tipo global.

5.4.3. As Notas de Empenho emitidas continuarão válidas mesmo após o término da vigência do Contrato, bem como quando inscritas em restos à pagar, quando alterado o exercício financeiro.

5.4.4. **Ordem de Serviço**

5.4.5. A CONTRATANTE, por meio da gestão ou fiscalização do contrato, emitirá Ordem de Serviço à CONTRATADA para formalizar o início das atividades de implantação e execução dos serviços, contendo, no mínimo:

I - identificação da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

II - número do processo e do contrato;

III - identificação dos serviços a serem executados;

IV - quantitativos e especificações dos serviços;

V - locais de instalação e prestação dos serviços;

VI - prazo e cronograma de implantação, quando aplicável;

VII - identificação do responsável pelo acompanhamento da execução;

VIII - demais informações necessárias à adequada execução da Ordem de Serviço.

5.4.6. Após o recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá confirmar seu recebimento e apresentar, quando aplicável, o cronograma de implantação e as informações técnicas necessárias à execução dos serviços, no prazo estabelecido neste Termo de Referência.

5.5. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

5.5.1. A CONTRATANTE, irá realizar testes a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR.

5.6. **Das etapas de execução Contratual**

5.6.1. Emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE, contendo a identificação dos serviços e os locais de implantação.

5.6.2. Apresentação, pela CONTRATADA, de cronograma detalhado de implantação, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Ordem de Serviço.

5.6.3. Análise e aprovação do cronograma pela fiscalização técnica.

5.6.4. Instalação, configuração e ativação dos quatro entroncamentos E1, conforme cronograma aprovado.

5.6.5. Realização de testes de funcionamento, incluindo sincronismo, sinalização, chamadas de entrada e saída e validação da numeração.

5.6.6. Execução dos procedimentos de portabilidade numérica, quando aplicáveis, conforme cronograma e regulamentação pertinente.

5.6.7. Emissão do Termo de Recebimento Provisório, após a conclusão da instalação e dos testes iniciais, em até 2 (dois) dias úteis após a finalização da instalação.

5.6.8. Realizar a verificação dos serviços entregues até 15 (quinze) dias corridos após emissão do Termo de Recebimento Provisório.

5.6.9. Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD). No prazo estabelecido no item 6.4 deste Termo de Referência, após a conclusão dos testes de funcionamento dos entroncamentos E1 e a aprovação da entrega.

5.6.10. Autorização para emissão da nota fiscal, observados os critérios de recebimento e medição previstos neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá emitir e encaminhar a Nota Fiscal/Fatura após o recebimento definitivo dos serviços e a autorização para faturamento pela CONTRATANTE, observando os valores apurados na medição mensal e os ajustes decorrentes da aplicação do IMR.

5.6.11. Realização de pagamento até 30 dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento.

5.7. A implantação deverá estar concluída em tempo hábil para assegurar o início da prestação dos serviços em 08/12/2026, vedada a interrupção da telefonia fixa institucional em razão da transição contratual.

5.8. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

5.9. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

5.10. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 99,90% (noventa e nove vírgula noventa por cento) do tempo contratado. Na hipótese de interrupção total da prestação dos serviços de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e os serviços restabelecidos no prazo máximo de 4 (quatro) horas, observados os critérios de medição e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.11. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

5.12. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica
Serviço	99,9% do tempo contratado	Relatórios Gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidades mensal mínima em 99,9%	% Disponibilidade

6. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

6.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

6.2. No prazo de até *5 dias* do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

6.3. O recebimento e aceitação será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

6.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

6.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

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

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

6.3.2. No prazo de até *10 (dez) dias* a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

6.3.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único empregado/servidor, o relatório circunstanciado 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.

6.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

6.3.2.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

6.4. No prazo de até *10 (dez) dias* a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

6.4.1. 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 à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

6.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

6.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

6.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. DO PAGAMENTO

7.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo dos serviços, conforme os procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor exato dimensionado, considerando os serviços efetivamente prestados, os preços contratados e os ajustes decorrentes da aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

7.1.3. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada e acompanhada da documentação necessária à liquidação da despesa.

7.1.4. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter a discriminação dos serviços prestados no período, contemplando os quantitativos efetivamente utilizados dos serviços tarifados por minuto, os valores correspondentes à assinatura mensal dos entroncamentos E1, os descontos aplicáveis e eventuais glosas decorrentes da medição dos serviços.

7.1.5. A Nota Fiscal/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 apresentação da documentação exigível, conforme legislação aplicável.

7.1.6. Constatando-se, junto ao SICAF, situação de irregularidade da CONTRATADA, deverão ser adotadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, assegurado o contraditório e a ampla defesa, quando cabíveis.

7.1.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado após a comprovação da regularização, sem ônus para a CONTRATANTE.

7.1.8. Antes de cada pagamento, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital e identificar eventual impedimento à contratação ou ao pagamento, observada a legislação aplicável.

7.1.9. Constatada irregularidade da CONTRATADA junto ao SICAF, esta será notificada por escrito para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou apresente defesa no mesmo prazo, admitida uma prorrogação por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.1.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA e à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam adotadas as providências pertinentes.

7.1.11. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

7.1.12. Havendo efetiva execução do objeto, os pagamentos poderão ser realizados normalmente até que se decida pela rescisão contratual, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

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

7.1.14. Não será permitido pagamento antecipado antes da efetiva prestação dos serviços, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

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

7.1.16. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, ficando o pagamento condicionado à apresentação de comprovação de que faz jus ao tratamento tributário favorecido.

7.1.17. No caso de atraso de pagamento pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do IPCA.

7.1.18. **Instrumento de medição de resultado (IMR)**

7.1.19. O IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço.

7.1.20. O instrumento permite definir bases objetivas a serem aplicadas no controle da qualidade do objeto executado, permitindo à Contratante promover as adequações de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das metas estabelecidas.

7.1.21. O IMR não tem caráter punitivo, seu objetivo é definir um nível mínimo de qualidade para que a Contratada tenha direito a receber o valor pactuado.

7.1.22. Amparado legalmente no item “c" do inciso II do Artigo 50 da IN nº 005/2017, a Contratante, após a realização das medições cabíveis, comunicará à Contratada o seu resultado para que a emissão de documento fiscal seja feita com base no resultado desse IMR.

7.1.23. É garantido a Contratada o direito de defesa;

7.1.24. A fiscalização encaminhará o instrumento para contraprovas, se couber. A empresa deverá responder em um prazo de 5 (cinco) dias úteis.

7.1.25. O referido instrumento é aplicado pelos fiscais do contrato, são validados pelo gestor do Contrato e entregues formalmente à Contratada para ciência.

7.1.26. É necessária a observação do prazo para que não atrase a emissão da nota fiscal e o encaminhamento ao pagamento da mesma.

7.1.27. O somatório dos ajustes de pagamento decorrentes da aplicação dos indicadores de desempenho do IMR ficará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura, assegurado o pagamento de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) do valor correspondente aos serviços efetivamente prestados e aceitos, sem prejuízo da glosa integral dos serviços não executados, não disponibilizados ou não aceitos, bem como da aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando configurado descumprimento contratual.

7.1.28. O atingimento do limite máximo de ajustes de pagamento previsto no subitem 7.1.27 por 3 (três) meses consecutivos poderá ensejar a adoção das medidas administrativas cabíveis, incluindo a instauração de processo sancionatório, a aplicação de sanções e, quando configurados os requisitos legais e contratuais, a rescisão do contrato.

7.1.29. No final de cada período de avaliação, a Contratante, por meio do fiscal, elaborará um relatório final, descrevendo o total de ocorrências havidas durante o período. A avaliação será mensal e o relatório deve ser feito pelos fiscais antes da emissão da nota.

7.1.30. Cada descumprimento de contrato é considerado uma ocorrência. Após o somatório das ocorrências mensais, com seus respectivos pesos, será feita a correlação com os percentuais de desconto na nota fiscal. Ressalta-se que as ocorrências passíveis de desconto ocorrerão apenas nas hipóteses do não atingimento das metas previstas nos indicadores descritos neste Termo de Referência.

7.1.31. A cada avaliação, o preposto da CONTRATADA deverá analisar os motivos que ensejarem descontos em virtude dos resultados da avaliação qualitativa realizada com a aplicação do Instrumento de Medição de Resultados - IMR, bem como adotar medidas para readequação das rotinas de prestação dos serviços e superação das inconformidades que sobrevierem.

7.1.32. As ocorrências de indisponibilidade ou degradação dos serviços serão registradas individualmente, mediante chamado, relatório de monitoramento ou outro meio formal de registro adotado pela fiscalização.

7.1.33. Cada ocorrência deverá ser caracterizada quanto à sua abrangência, podendo configurar indisponibilidade completa ou indisponibilidade parcial, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.34. O Indicador nº 01 – Disponibilidade Mensal do Serviço de Telefonia Fixa avaliará o resultado global da disponibilidade dos entroncamentos E1 e dos serviços de voz contratados durante o período mensal de referência.

7.1.35. O Indicador nº 02 – Tempo de Restabelecimento do Serviço avaliará o cumprimento do prazo estabelecido para recuperação de ocorrências que resultem em indisponibilidade completa.

7.1.36. O Indicador nº 03 – Prazo de Recuperação do Serviço quando não houver Indisponibilidade Completa avaliará o cumprimento do prazo estabelecido para recuperação de ocorrências de indisponibilidade parcial.

7.1.37. A mesma ocorrência não poderá ensejar cumulação de ajustes de pagamento pelo Indicador nº 01 e pelos Indicadores nº 02 ou nº 03. As ocorrências serão consideradas para fins de acompanhamento e medição dos indicadores correspondentes, porém será aplicado apenas o ajuste de pagamento previsto para o Indicador nº 01.

7.1.38. O descumprimento dos prazos estabelecidos nos Indicadores nº 02 e nº 03 será registrado pela fiscalização e poderá, quando cabível, ensejar a adoção das medidas administrativas e sanções previstas no contrato, observado o devido processo e a legislação aplicável, sem que isso implique a aplicação de nova glosa pelo IMR sobre a mesma ocorrência.

7.1.39. Eventuais períodos de indisponibilidade decorrentes de manutenção previamente autorizada, caso fortuito, força maior ou outros eventos devidamente justificados e aceitos pela fiscalização não serão considerados para fins de apuração dos indicadores, desde que observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.1.40. Conceitos relevantes considerados no Indicador 02 e 03:

I - Indisponibilidade completa: situação em que ocorre a interrupção integral da prestação do serviço correspondente ao entroncamento E1 ou ao serviço de voz afetado, impossibilitando sua utilização.

II - Indisponibilidade parcial: situação em que apenas parte dos canais, funcionalidades ou recursos do serviço fica

indisponível, permanecendo parte da capacidade contratada em funcionamento.

7.1.41. Os ajustes de pagamento decorrentes do IMR possuem natureza de adequação do pagamento ao nível de resultado efetivamente entregue, não se confundindo com penalidade administrativa.

7.1.42. Com relação à fiscalização

7.1.42.1. Ocorrências: falhas de qualidade que caracterizem descumprimentos do contrato ou que gerem prejuízos à contratante serão apontadas através de ocorrências registradas pelos fiscais em formulário padrão da Contratante, que em caso de danos ou de não regularização, serão objeto de penalidade, conforme constarão no Contrato.

7.1.42.2. Avaliação mensal contratual: mensalmente, os fiscais de contrato realizarão relatório qualitativo relativo aos serviços prestados, conforme formulário padrão da Contratante para avaliação gerencial e acompanhamento, os quais serão levados em consideração para fins de avaliação quanto à renovação contratual e ações gerenciais visando a melhoria da qualidade dos serviços.

INDICADOR Nº 01 - DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir disponibilidade dos entroncamentos E1 e dos serviços de voz contratados
Meta a cumprir	≥ 99,90% de disponibilidade - A disponibilidade será apurada individualmente para cada entroncamento E1, considerando o período mensal de referência.
Instrumento de medição	Relatórios de disponibilidade, registros de monitoramento, sistemas de gerenciamento e chamados técnicos..
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais e sistemas de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Disponibilidade(%) = [(Tempo Total – Tempo de Indisponibilidade) / Tempo Total] x 100
Início de Vigência	Após a ativação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 99,90% a 100,0% - Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de ajuste; De 99,50% a 99,89% - Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente correspondente ao respectivo entroncamento E1; De 98,00% a 99,49%- Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente correspondente ao respectivo entroncamento E1; De 97,0% a 97,99% - Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente correspondente ao respectivo entroncamento E1; < 97,0% - Glosa de 15% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente correspondente ao respectivo entroncamento E1.
Observações	Não serão contabilizadas indisponibilidades decorrentes de manutenções previamente aprovadas; casos fortuitos; força maior; eventos devidamente justificados e aceitos pela fiscalização. Caracteriza-se como indisponibilidade do entroncamento E1, para fins deste indicador: perda de sincronismo no respectivo E1; perda total de sinalização; impossibilidade de originar ou receber chamadas por meio do respectivo E1; perda de todos os seus canais; ou falha de equipamento da CONTRATADA que impeça sua utilização. As ocorrências de indisponibilidade completa ou parcial serão consideradas no cálculo da disponibilidade mensal, ainda que também sejam objeto de avaliação pelos Indicadores nº 02 ou nº 03. Entretanto, a mesma ocorrência não poderá gerar ajuste de pagamento adicional por esses indicadores, vedada a cumulação de ajustes pelo mesmo fato gerador.

INDICADOR Nº 02 - TEMPO DE RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir rapidez na recuperação de falhas críticas.
Meta a cumprir	Restabelecimento em até 4 horas corridas, contadas da abertura do chamado.
Instrumento de medição	Registro do chamado e tempo transcorrido entre sua abertura e o restabelecimento integral do serviço.
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados e registros dos sistemas de atendimento da CONTRATADA
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Para cada evento: Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) – Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos)
Início de Vigência	Após a ativação do serviço
Faixas de desempenho	Por evento: Até 4 horas – atendimento do nível de serviço estabelecido; Acima de 4 até 6 horas – descumprimento do prazo de restabelecimento; Acima de 6 até 8 horas – descumprimento do prazo de restabelecimento; Acima de 8 até 12 horas – descumprimento do prazo de restabelecimento; Acima de 12 horas – descumprimento do prazo de restabelecimento.
Observações	Eventuais atrasos devidamente justificados pela CONTRATADA e aceitos pela fiscalização não serão considerados para fins de apuração do tempo de restabelecimento. Será considerada indisponibilidade completa a ocorrência que impossibilite integralmente a utilização do respectivo entroncamento E1 ou do serviço de voz cuja prestação dependa de infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATADA. Cada ocorrência caracterizada como falha crítica será enquadrada exclusivamente neste indicador para fins de avaliação do prazo de restabelecimento, não sendo simultaneamente enquadrada no Indicador nº 03. O resultado deste indicador não produzirá nova glosa ou ajuste de pagamento sobre ocorrência que já tenha sido considerada no Indicador nº 01. Os descumprimentos apurados neste indicador serão registrados pela fiscalização e poderão ensejar, quando cabível, as medidas administrativas e sanções previstas no contrato, observados o contraditório, a ampla defesa e a legislação

	aplicável.

INDICADOR Nº 03 - PRAZO DE RECUPERAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA QUANDO NÃO HOUVER INDISPONIBILIDADE COMPLETA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a recuperação tempestiva de falhas que causem degradação ou indisponibilidade parcial dos serviços.
Meta a cumprir	Recuperação em até 4 horas corridas, contadas da abertura do chamado.
Instrumento de medição	Tempo transcorrido entre a abertura do chamado e a recuperação do serviço afetado
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados e registros dos sistemas de atendimento da CONTRATADA.
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Para cada evento: Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) – Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos)
Início de Vigência	Após a ativação do serviço
Faixas de desempenho	Por evento: Até 4 horas – atendimento do nível de serviço estabelecido; Acima de 4 até 8 horas – descumprimento do prazo de recuperação; Acima de 8 até 12 horas – descumprimento do prazo de recuperação; Acima de 12 até 24 horas – descumprimento do prazo de recuperação; Acima de 24 horas – descumprimento do prazo de recuperação.
Observações	Eventuais atrasos devidamente justificados pela CONTRATADA e aceitos pela fiscalização não serão considerados para fins de apuração do tempo de recuperação. Será considerada indisponibilidade parcial a ocorrência que provoque degradação ou indisponibilidade de parte dos canais, funcionalidades ou recursos contratados, sem caracterizar a indisponibilidade completa definida no Indicador nº 02. O resultado deste indicador não produzirá nova glosa ou ajuste de pagamento sobre ocorrência que já tenha sido considerada no Indicador nº 01. Os descumprimentos apurados neste indicador serão registrados pela fiscalização e poderão ensejar, quando cabível, as medidas administrativas e sanções previstas no contrato, observados o contraditório, a ampla defesa e a legislação aplicável.

INDICADOR Nº 04 - APURAÇÃO DE COBRANÇAS INDEVIDAS	
Item	Descrição
Finalidade	Apurar a cobrança indevida de valores contratados ou por serviços não prestados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Análise de faturas
Forma de acompanhamento	Conferência documental
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de cobranças indevidas constatadas
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Número de ocorrências: 0 (zero) – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; 1 (uma) – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; 2 (duas) – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; 3 (três) ou mais - Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;
Observações	Eventuais atrasos justificativos pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento.

INDICADOR Nº 05 - ATENDIMENTO DE OUTROS REQUISITOS PARA EXECUÇÃO DO OBJETO CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o pleno atendimento aos requisitos para execução do objeto definidos no Termo de Referência
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Registro formal das ocorrências
Forma de acompanhamento	Comunicação oficial com a empresa, monitorado pela Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Obter o número de ocorrências devidamente registradas no mês de referência em que houve descumprimento pela Contratada de objetivos e mensuráveis das obrigações contratuais não abrangidos pelos demais indicadores, conforme definido no Termo de Referência e não contemplados nos demais indicadores do IMR
Início de Vigência	Após assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	Número de ocorrências: 0 (zero) – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; 1 (uma) – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; 2 (duas) – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; 3 (três) ou mais - Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;
Observações	Eventuais atrasos justificativos pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento.

INDICADOR Nº 06 - QUALIDADE/ESTABILIDADE DO SERVIÇO DE VOZ	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir qualidade mínima de áudio e estabilidade das chamadas.
Meta a cumprir	Ausência de degradação recorrente atribuível à rede da contratada.
Instrumento de medição	Registros de falhas, reclamações técnicas e testes de chamadas
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Critérios: ruído; interferência; cortes; queda de chamadas; falha de estabelecimento; falhas recorrentes de sinalização.
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Número de ocorrências: 0 (zero) – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; 1 (uma) – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; 2 (duas) – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; 3 (três) ou mais - Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;
Observações	Será considerada degradação recorrente a ocorrência de 3 ou mais eventos de mesma natureza, atribuíveis à infraestrutura da CONTRATADA, dentro de um período de 30 dias.

INDICADOR Nº 07 - TAXA DE COMPLETAMENTO DE CHAMADAS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir efetividade nas chamadas originadas e recebidas.
Meta a cumprir	≥ 99%
Mecanismo de Cálculo	Taxa de Completamento (%) = (quantidade de chamadas completadas / Quantidade de chamadas elegíveis) × 100
Instrumento de medição	Relatórios operacionais.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	≥ 99% – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; De 95% a 98,99% – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; De 90% a 94,99% – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; < 90% – Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;
Observações	Para fins deste indicador, serão excluídas do denominador as tentativas cuja causa de não completamento seja comprovadamente atribuível à rede de terceiros, ao usuário chamado, a números inexistentes ou inválidos, a bloqueios solicitados pela CONTRATANTE, à infraestrutura da CONTRATANTE ou a outras causas não atribuíveis à CONTRATADA.

INDICADOR Nº 08 - TEMPO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir agilidade no suporte técnico
Meta a cumprir	Crítico: 15 min; Alto: 30 min; Médio: 2h.
Mecanismo de Cálculo	Percentual de chamados atendidos dentro do SLA
Instrumento de medição	Sistema de chamados
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% dos chamados fora SLA – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; De 10% a 20% – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; De 20% a 30% – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; Acima de 30% – Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;

Indicador Nº 08 - Critérios Complementares			
Prioridade	Prazo máximo para início do atendimento	Critérios para classificação	Exemplos
Crítico	15 minutos	- Indisponibilidade total de serviço essencial de telefonia; - interrupção do serviço externo de telefonia que afete grande quantidade de ramais/usuários; - indisponibilidade total dos entroncamentos E1 ou dos elementos de rede/equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA que comprometa significativamente o serviço de telefonia; - situação que comprometa significativamente o atendimento ao público ou a continuidade de atividade essencial do órgão.	- Indisponibilidade total dos serviços externos de telefonia sob responsabilidade da CONTRATADA; - indisponibilidade do serviço externo de telefonia para todos ou grande parte dos ramais de uma unidade, quando atribuível aos entroncamentos E1 ou aos elementos sob responsabilidade da CONTRATADA; - indisponibilidade de número institucional essencial ao atendimento ao público; - interrupção geral das chamadas externas.
Alto	30 minutos	- Indisponibilidade ou degradação significativa que afete múltiplos ramais, usuários ou setor relevante, mas que não caracterize indisponibilidade geral do serviço e/ou possua alternativa parcial de comunicação.	- Vários ramais de um setor sem serviço; - falha parcial de tronco; - impossibilidade de realizar chamadas externas em parte dos ramais; - falha em equipamento que atende diversos usuários.
Médio	2 horas	- Falha localizada, com impacto restrito a um usuário, ramal ou equipamento, sem comprometimento significativo da continuidade dos serviços do órgão e com possibilidade de utilização de alternativa de comunicação.	- Falha localizada atribuível ao entroncamento E1 ou a equipamento de responsabilidade da CONTRATADA; - ruído ou falha de áudio em uma linha; - problema de identificação de chamadas; - necessidade de ajuste de parâmetros do serviço ou do entroncamento E1 sob responsabilidade da CONTRATADA.
- a classificação de prioridade do chamado será determinada pela gestão e fiscalização técnica do contrato no momento de registro do chamado, podendo ser alterada durante o atendimento, caso o diagnóstico demonstre que o impacto real é maior ou menor que o inicialmente informado.			

INDICADOR Nº 09 - ENTREGA DE RELATÓRIOS GERENCIAIS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir governança e transparência contratual.
Meta a cumprir	Entrega até o 5º dia útil do mês subsequente
Mecanismo de Cálculo	Verificação do prazo de entrega.
Instrumento de medição	Protocolo de entrega.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais: consumo; indisponibilidade; utilização dos entroncamentos; bilhetagem; chamados; SLA; portabilidade; falhas; manutenção.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Entrega no prazo – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; Atraso até 5 dias – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; Atraso superior a 5 dias – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; Não entrega – Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;

INDICADOR Nº 10 - PORTABILIDADE NUMÉRICA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir migração integral da numeração institucional.
Meta a cumprir	100% das numerações e faixas DDR previstas para portabilidade, com interrupção limitada aos prazos admitidos pela regulamentação aplicável e por este Termo de Referência.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de falhas identificadas na migração.
Instrumento de medição	Relatórios técnicos.
Forma de acompanhamento	Fiscalização técnica.
Periodicidade	Por evento.
Início de Vigência	Após a instalação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Entrega no prazo – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; Atraso parcial – Glosa de 2% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; Falha com interrupção – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; Perda de numeração – Glosa de 15% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1 + sanções;
Observação	Atraso parcial – quando parte dos números ou faixas DDR previstos para portabilidade não estiver disponível na data acordada para conclusão da portabilidade, sem caracterizar perda definitiva da numeração.

INDICADOR Nº 11 - DISPONIBILIDADE DO SUPORTE 24X7	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento técnico ininterrupto.
Meta a cumprir	Disponibilidade contínua do suporte.
Mecanismo de Cálculo	Verificação das ocorrências de indisponibilidade.
Instrumento de medição	Registros de atendimento.
Forma de acompanhamento	Central de chamados
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Atendimento Regular – Pagamento integral dos valores devidos no período, sem aplicação de glosa; Central de atendimento técnico indisponível > 1h – Glosa de 5% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1; Reincidência mensal – Glosa de 10% sobre o valor mensal da parcela fixa recorrente dos serviços de entroncamento E1;

7.1.43. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:

a) não implique acréscimo ou supressões do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 203 do RCC 3.0;

b) não configure descaracterização do objeto contratado.

7.2. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

a) não produziu os resultados acordados;

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

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

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Em conformidade com o art. 30 do RCC 3.0, os preços referenciais adotados para esta licitação são sigilosos, sendo tornados públicos apenas após a fase de lances das propostas, durante a etapa externa do certame.

8.2. O caráter sigiloso do orçamento estimado para a contratação não prevalecerá para os órgãos de controle interno e externo.

8.3. Registra-se que a estimativa de preços para esta contratação foi realizada no Processo SEI nº 23759.023424/2026-22 em que consta a memória de cálculo para a estimativa de toda demanda da contratação.

8.4. Os valores estimados da contratação foram estabelecidos mediante ampla pesquisa de preços realizada segundo os parâmetros estabelecidos na Norma Operacional - SEI nº 3/2024/SCCEN/CAD/DAI-EBSERH.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Número da Disponibilidade:	385/2026	
Fonte de Recurso:	3000A0051Z	
PTRES:	234202	
Plano de Trabalho:	10302511885850041	
Plano Interno:	UBM60000000	
Natureza de Despesa:	33903958	
Descrição Natureza de Despesa:	SERVICOS DE TELECOMUNICACOES	
Processo Licitatório:	23759.015448/2026-16	
Unidade Destino:	SETISD	
Tipo:	GLOBAL	
Modalidade:	Pregão	
Objeto:	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de telefonia fixa STFC	
Grupo e Subgrupo PAAC/AOC 2026:	4. Despesas Gerais-4.04 Serviços de Telecomunicações	
Valor estimado da contratação/aquisição:	Total	R$ xxxxxxxxx
	2026	R$ xxxxxxxxx
	2027	R$xxxxxxxxx
Valor estimado do PAAC/AOC	2026	R$ xxxxxxxxx

Quanto ao aspecto orçamentário, considerando a Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), a presente despesa tem adequação orçamentária ao Projeto de Lei Orçamentária Anual 2026 (PLOA), com a Lei das Diretrizes Orçamentárias Anual 2026 (LDO nº 15.321/2025) e com o Plano Plurianual 2024-2027 (PPA Lei nº 14.802/2024), não ultrapassando os limites estabelecidos para o exercício, cumprindo os Art. 15 e 16 da referida Lei. Assim como, Termo Aditivo ao Contrato nº 867/05-FMS celebrado entre o Município de Curitiba e CHC-UFPR.

10. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

10.1. A contratação será executada sob o regime de empreitada por preço unitário, considerando que os quantitativos de utilização dos serviços de telefonia são estimativos e podem variar de acordo com a demanda efetiva da CONTRATANTE, sem obrigação de consumo mínimo. Os itens relativos ao consumo de chamadas serão remunerados de acordo com os quantitativos efetivamente utilizados, enquanto a assinatura mensal dos entroncamentos E1 será remunerada mensalmente durante sua disponibilização, independentemente do volume de chamadas cursadas.

10.2. O valor contratado abrangerá a prestação contínua dos serviços, incluindo as funcionalidades previstas neste Termo de Referência, suporte técnico, disponibilização e manutenção dos entroncamentos digitais E1, operação dos canais simultâneos, manutenção das faixas DDR e demais elementos necessários à plena execução contratual.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIOS

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

11.2. **Participação de consórcios**

11.3. Não será admitida a contratação de consórcios, considerando que a vedação quanto à participação de consórcio de empresas no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade;

11.4. A participação de consórcios é recomendável quando o objeto considerado for “de alta complexidade ou vulto”, o que não seria o caso do objeto sob exame. Não há nada que justifique a participação de empresas em consórcios no objeto em apreço. Ele não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto econômico, ou seja, este Termo de Referência não apresenta nenhuma característica própria que justifique a admissão de empresas em consórcio;

11.5. A admissão de consórcio em objeto de baixa complexidade e de pequeno valor econômico atenta contra o princípio da competitividade, pois permitiria, com o aval da Administração Pública, a união de concorrentes que poderiam muito bem disputar entre si, violando, por via transversa, o princípio da competitividade, atingindo ainda a vantajosidade buscada pela Administração.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. Será exigida a garantia da contratação de que trata o art. 185 do RCC 3.0, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro, seguro - garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação.

12.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

12.2.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

12.2.2. Caso a adjudicatária não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

12.2.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

12.2.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

12.2.5. Caso a adjudicatária não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro, fiança bancária ou títulos de capitalização.

12.3. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.4. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

12.5. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

12.5.1. O título de capitalização deverá ser apresentado à CONTRATANTE juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656/2022).

12.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

12.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e

12.6.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela HU Brasil à CONTRATADA;

12.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

12.8. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.8.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

12.8.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662/2022.

12.9. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

12.9.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

12.9.2. A HU Brasil deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

12.10. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da HU Brasil e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

12.10.1. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

12.10.2. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

12.10.3. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

13.1.1. O procedimento de aquisição será conduzido com base na documentação produzida durante o planejamento da contratação, por meio da modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, no Portal de Compras do Governo Federal - Compras.gov, de acesso público na internet, de acordo com o art. 6º, inciso IV, do RCC 3.0, com adoção dos seguintes parâmetros:

I - O critério de julgamento das propostas será o de menor preço global do grupo único, considerando o somatório dos valores totais dos seis itens que compõem a solução, observados os preços unitários ofertados e os quantitativos estimados neste Termo de Referência.

II - Como critério de aceitabilidade, o preço unitário de cada item do grupo não poderá ser maior que o respectivo valor unitário estimado pela Administração.

III - O modo de disputa será do tipo "aberto";

IV - Será adotada a utilização de 4 (quatro) casas decimais para composição e classificação dos lances, considerando os valores unitários ofertados. Para fins de lançamentos operacionais dos Contratos no sistema *Contratos.gov,* será realizado o arredondamento para 2 (duas) casas decimais do valor total da proposta.

V - O intervalo mínimo entre os lances será definido conforme o preço estimado de cada item, observando os respectivos percentuais do quadro abaixo:

Valor Unitário Referencial do Item	Referencial de Intervalo de Lances (%)	Intervalo de Lances que será utilizado (%)
P(est,unit) < R$ 500,00	0,75 a 1,50	0,75
R$ 500,00 < *P(est,unit)* < R$ 100.000,00	0,50 a 0,75	0,50
P(est,unit) > R$ 100.000,00	0,25 a 0,50	0,25

13.1.2. A variável "*P(est,unit)*" é o preço estimado unitário para cada item da tabela do tópico 1.

13.1.3. Além do critério de julgamento pelo menor preço global do grupo, os preços unitários ofertados deverão observar os respectivos preços máximos aceitáveis definidos pela Administração, de modo a evitar a apresentação de valores unitários excessivos ou incompatíveis com os preços de mercado, especialmente diante da possibilidade de alterações quantitativas durante a execução contratual.

13.2. **Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte**

13.3. Quanto à participação de microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), aplica-se à presente contratação o tratamento diferenciado e favorecido previsto nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006 e no art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

13.4. Considerando que o valor estimado anual da contratação é inferior a R$ 80.000,00 (oitenta mil reais), em princípio seria aplicável a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

13.5. Entretanto, no caso concreto, entende-se que a aplicação da exclusividade não se mostra vantajosa para a Administração e poderá representar prejuízo ao conjunto do objeto, enquadrando-se na exceção prevista no art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006.

13.6. O objeto consiste na contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, nas modalidades de Ligação Local e Longa Distância Nacional (LDN), destinado ao atendimento das necessidades do Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná – CHC-UFPR/HU Brasil, compreendendo, ainda, a instalação e ativação dos acessos e circuitos de entroncamento digital, bem como sua operação, manutenção e suporte técnico.

13.7. A solução possui caráter contínuo e integrado, sendo necessária a manutenção da disponibilidade e da qualidade dos serviços de telefonia durante toda a vigência contratual. A prestação dos serviços depende de infraestrutura de telecomunicações, capacidade técnica e operacional compatíveis com as necessidades do CHC-UFPR/HU Brasil, além da disponibilidade de suporte técnico para atendimento e solução de eventuais falhas.

13.8. Nesse contexto, a restrição da participação exclusivamente a ME/EPP poderá reduzir significativamente a competitividade do certame e limitar o universo de empresas aptas a atender integralmente aos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos para a solução, podendo comprometer a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

13.9. Ressalta-se que a eventual contratação de empresa sem capacidade técnica e operacional suficiente para assegurar a continuidade dos serviços poderá ocasionar indisponibilidade, demora na solução de falhas, dificuldades de manutenção e suporte técnico e outros impactos capazes de prejudicar o funcionamento das atividades administrativas, assistenciais e operacionais do CHC-UFPR/HU Brasil.

13.10. Dessa forma, considerando a natureza contínua e integrada do serviço, a necessidade de infraestrutura e suporte técnico compatíveis com o objeto, bem como a necessidade de assegurar ampla competitividade, continuidade, qualidade, eficiência e vantajosidade da contratação, entende-se que a aplicação da participação exclusiva de ME/EPP poderá representar prejuízo ao conjunto do objeto e não se mostrar vantajosa para a Administração.

13.11. Assim, com fundamento no art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006, **afasta-se a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte**, possibilitando a participação de empresas de maior porte que também detenham capacidade técnica e operacional para atender integralmente às necessidades do CHC-UFPR/HU Brasil.

13.12. **Qualificação Técnica**

13.12.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviço compatível com o objeto.

13.12.2. Consideram-se parcelas de maior relevância, por terem valor individual igual ou superior a 4% do valor total estimado (art. 65, § 3º, do RCC 3.0):

a) STFC local e de longa distância nacional para telefones móveis (itens 2 e 4);

b) disponibilização e manutenção de entroncamentos digitais E1 (item 6), com mínimo de 2 (dois) E1 simultâneos, equivalente a 50% do quantitativo (art. 65, § 4º, do RCC 3.0).

13.12.2.1. Não será exigido quantitativo mínimo de minutos para a alínea “a”, por se tratar de consumo estimativo.

13.12.2.2. Será admitido o somatório de atestados, inclusive de serviços concomitantes.

13.12.2.3. Não serão admitidas limitações de tempo ou de local relativas aos atestados.

13.12.2.4. A CONTRATANTE poderá solicitar documentos complementares para verificar a legitimidade dos atestados, como cópia do contrato e local de execução.

13.13. **Capacidade econômico-financeira**

13.13.1. certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, cuja validade será de 180 dias da data da emissão, quando não houver prazo de validade definido, sem prejuízo da realização de diligência pelo Agente de Contratação;

13.13.2. A licitante deverá apresentar balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

SG = Ativo Total / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

LC = Ativo Circulante / Passivo Circulante.

13.13.2.1. Caso a licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo correspondente a 5% (cinco por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses, observado o disposto no art. 65, § 14, inciso III, do RCC 3.0.

13.13.2.2. 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;

13.13.3. exigência da relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem diminuição de sua capacidade econômico-financeira, excluídas parcelas já executadas de contratos firmados;

13.13.3.1. A exigência da relação dos compromissos assumidos pela licitante tem por finalidade avaliar a disponibilidade de sua capacidade econômico-financeira diante das obrigações já contratadas, permitindo verificar se os compromissos vigentes poderão comprometer a adequada execução do objeto desta contratação.

13.13.3.2. A exigência fundamenta-se na essencialidade e na continuidade dos serviços de telefonia fixa, cuja interrupção poderá comprometer as comunicações institucionais do CHC-UFPR/HU Brasil. O requisito deverá observar critérios proporcionais ao porte e à natureza da contratação, de modo a não restringir indevidamente a competitividade do certame.

13.13.4. as empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

13.13.4.1. A exigência de capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo, prevista no art. 65, § 14, inciso III, do RCC 3.0, justifica-se pela natureza essencial e contínua do serviço de telefonia fixa, cuja interrupção compromete a comunicação assistencial e administrativa do CHC-UFPR/HU Brasil. Justifica-se também pelo fato de a contratada ter de arcar, no início do contrato, com a instalação e a ativação dos entroncamentos E1 e com os equipamentos fornecidos em comodato, antes de receber os primeiros pagamentos.

13.13.4.2. O percentual de 5% (cinco por cento) foi definido pelos seguintes critérios:

a) corresponde à metade do limite máximo de 10% admitido pelo RCC 3.0, sendo suficiente para indicar a capacidade da licitante de suportar os custos iniciais e a continuidade do serviço sem impor exigência desproporcional;

b) é calculado sobre o valor estimado para 12 meses, e não sobre a vigência máxima de 60 meses, o que reduz o valor exigido;

c) é exigido apenas, de forma alternativa, da licitante que não alcançar índices de LG, LC e SG superiores a 1, ampliando a participação de empresas que, de outro modo, seriam inabilitadas;

d) é compatível com o percentual da garantia contratual (art. 185 do RCC 3.0), mantendo coerência entre as exigências de segurança financeira da contratação.

13.13.4.3. Assim, o percentual atende aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da competitividade, em conformidade com a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 1.321/2020-Plenário).

13.14. **Habilitação Jurídica**

13.15. No caso de 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;

13.16. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

13.17. No caso de microempreendedor individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI), cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio eletrônico www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

13.18. No caso de 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;

13.19. No caso de 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 77/2020;

13.20. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

13.21. No caso de 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;

13.22. No caso de 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 5.764/1971;

13.23. No caso de 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 6.404/1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 69, incisos I e II, do RCC 3.0).

13.24. **Regularidade fiscal, Seguridade Social e trabalhista**

13.25. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

13.26. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do interessado, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

13.27. 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 n.º 1.751/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

13.28. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

13.29. 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 n.º 5.452/1943;

13.30. cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

14. VISTORIA PARA LICITAÇÃO

14.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a LICITANTE poderá, a seu critério, realizar vistoria técnica nas instalações do local de execução dos serviços, promovendo, por sua conta e risco, todos os levantamentos que considerar necessários à formulação de sua proposta.

14.2. A vistoria, quando realizada, deverá ser previamente agendada e acompanhada por representante designado pela CONTRATANTE, em horário comercial, por meio do seguinte contato:

a) Complexo do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná/HU Brasil: telefone (41) 3360-1800, e-mail usop.chc-ufpr@hubrasil.gov.br

14.3. O prazo para realização da vistoria iniciar-se-á no primeiro dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o último dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

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

14.5. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

15. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICA

15.1. A CONTRATADA deverá adotar, na execução dos serviços, práticas de sustentabilidade ambiental, social e econômica, observando, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União – AGU, 8ª edição, revista, atualizada e ampliada, publicada em outubro de 2025, bem como as disposições aplicáveis do Regulamento de Compras e Contratos do HU Brasil – RCC 3.0.

15.2. Deverão ser observadas, no que couber, as diretrizes e disposições previstas 6º e 7º do RCC 3.0, bem como as medidas de logística sustentável estabelecidas nos arts. 256 a 261 do RCC 3.0.

15.3. Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá priorizar, sempre que tecnicamente viável, práticas que contribuam para a redução do consumo de recursos naturais, da geração de resíduos e dos impactos ambientais decorrentes da prestação dos serviços, especialmente mediante utilização eficiente de energia e adoção de procedimentos que reduzam a necessidade de substituição ou descarte prematuro de equipamentos e componentes.

15.4. Os equipamentos, componentes, materiais e demais elementos eventualmente fornecidos ou substituídos pela CONTRATADA durante a execução contratual deverão, quando aplicável, receber destinação ambientalmente adequada, observada a legislação ambiental vigente e as normas técnicas pertinentes, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o correto acondicionamento, transporte e destinação dos resíduos decorrentes de sua atuação.

15.5. As práticas de sustentabilidade deverão ser adotadas sem prejuízo da continuidade, disponibilidade, qualidade e segurança dos serviços de telefonia contratados.

16. PLANILHA DE CUSTOS

16.1. Quanto à apresentação de planilha de composição de custos, esclarece-se que, em razão das características do objeto, não se mostra aplicável a exigência de decomposição analítica dos custos internos da Contratada.

16.2. A contratação compreende a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), cujos preços são definidos pelas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações de acordo com sua estrutura comercial, tarifária e operacional, não havendo padronização de mercado que permita à Administração estabelecer, de forma objetiva e uniforme, a composição dos custos internos envolvidos na prestação do serviço.

16.3. Dessa forma, a estimativa de preços foi realizada mediante utilização dos parâmetros e procedimentos admitidos pela regulamentação vigente, considerando os valores praticados no mercado e os quantitativos estimados para a contratação, de modo a possibilitar a aferição da compatibilidade e da vantajosidade dos preços.

16.4. Assim, não será exigida planilha de composição de custos, sem prejuízo da apresentação, pela licitante, da proposta de preços conforme as condições e critérios estabelecidos no instrumento convocatório.

17. ANEXOS

17.1. ANEXO I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (64624515)

17.2. ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (64624537)

17.3. ANEXO III - DECLARAÇÃO DE VISTORIA (64624714)

17.4. ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA (64624754)

17.5. ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (64624790)

17.6. ANEXO VI - TERMO DE COMODATO (64624118)

18. ENCAMINHAMENTOS FINAIS

18.1. O presente Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) que o subscreve abaixo.

(assinado eletronicamente)
Gilson Carlos Cescato
Chefe da Unidade de Suporte Operacional
Coordenador da EPC

(assinado eletronicamente)
Pedro Miguel Coelho Alves
Assistente Administrativo
Integrante da EPC

(assinado eletronicamente)
Karla Danyelle Boas Guterres
Assistente Administrativo
Integrante da EPC

(assinado eletronicamente)
Daniel Rebelo Brun
Analista de Tecnologia da Informação
Integrante da EPC

De acordo e aprovado pela Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar.

Encaminhem- se os autos à Gerência Administrativa do CHC-UFPR para aprovação.

(assinado eletronicamente)
Jane Teresinha Stival
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar
CHC-UFPR/HU Brasil

De acordo e aprovado pela Gerência de Administração.

Encaminhem- se os autos à Superintendência para aprovação e posterior encaminhamento ao Setor de Administração para prosseguimento dos trâmites.

(assinado eletronicamente)
Simone Cristiane de Souza
Gerente Administrativa do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR

De acordo, aprovo o Termo de Referência, por seus próprios fundamentos e pela essencialidade da contratação.

Encaminhe-se ao Setor de Administração para dar continuidade ao processo.

(assinado eletronicamente)
Adonis Nasr
Superintendente
CHC-UFPR/HU Brasil

Documento assinado eletronicamente por **Pedro Miguel Coelho Alves**, **Assistente Administrativo**, em 12/11/2026, às 08:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Gilson Carlos Cescato**, **Chefe de Unidade**, em 12/11/2026, às 08:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Karla Danyelle Boas Guterres**, **Assistente Administrativo**, em 12/11/2026, às 08:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Jane Teresinha Stival**, **Chefe de Divisão**, em 12/11/2026, às 09:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Simone Cristiane De Souza**, **Gerente**, em 12/11/2026, às 09:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Adonis Nasr**, **Superintendente**, em 12/11/2026, às 10:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **67045592** e o código CRC **28DB63B3**.

Referência: Processo nº 23759.015448/2026-16 SEI nº 67045592