



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



## PREGÃO ELETRÔNICO nº 045/2024

### CONTRATANTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE RESENDE COSTA

### OBJETO

Contratação de empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis.

### VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 60.880,02 (sessenta mil oitocentos e oitenta reais e dois centavos)

### DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 16/07/2024 as 08h:00min (horário de Brasília)

### CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço global

### MODO DE DISPUTA:

Aberto

### LINK DA DISPUTA:

<https://resendecosta.licitapp.com.br//>



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



## SUMÁRIO

1. DO OBJETO.....	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO .....	3
3. DO CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA ELETRÔNICA .....	5
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	6
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA .....	7
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .....	8
7. DA FASE DE JULGAMENTO .....	12
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO .....	13
9. DOS RECURSOS .....	15
10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....	15
11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....	18
12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	18
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA .....	20
APENDICE DO ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR .....	65
ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO.....	71



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 045/2024

(Processo Administrativo nº 0099/2024)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o Município de Resende Costa, inscrito no CNPJ 17.749.912/00001-63, por meio do Setor de Licitações, sediado na Rua do Maria Cândida de Andrade, nº 91, Centro, na cidade de Resende Costa-MG, realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), [Decreto Municipal 156 de 15/04/2024](#) e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

### 1. DO OBJETO

- 1.1. O objeto da presente licitação é a **contratação de empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 1.2. A licitação será item único, conforme tabela constante do Termo de Referência.

### 2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 2.1. Poderão participar da Licitação qualquer pessoa jurídica do ramo que atenda as exigências e condições contidas no presente edital.
- 2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 2.5. **A participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte**, nos termos do [art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).
  - 2.5.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.13. A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### 3. DO CADASTRAMENTO NA PLATAFORMA ELETRÔNICA

3.1 Para iniciar o cadastro no sistema eletrônico de pregão, será necessário o registro do fornecedor (EMPRESA) e seus respectivos representantes, conforme segue:

- a) Acessar o painel pregão eletrônico em <http://resendecosta.licitapp.com.br/>;
- b) Selecionar a opção (ENTRAR), caso não possua acesso, escolher a opção (ainda não tenho cadastro, assim, será direcionado para a página <http://resendecosta.licitapp.com.br/novoUsuario>). Feito isto, preencher os dados necessários e incluir os documentos solicitados pelo sistema.

OBS: Lembrando que nesse primeiro momento o cadastro será referente a empresa (fornecedor).

- c) Após a finalização do cadastro principal (FORNECEDOR), fazer o login para acessar o sistema;
- d) Em seguida preencher o nome e e-mail do representante (USUÁRIO) que irá dar andamento no sistema, automaticamente um CONVITE será enviado para o e-mail informado, para que o representante (USUÁRIO) faça a inclusão das informações necessárias e inicie a operacionalização do sistema.

OBS: Sempre que a empresa quiser cadastrar um novo usuário (representante para Sessão), será necessário fazer o login: com a opção Fornecedor, CNPJ e senha.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Cabe lembrar que o representante da empresa na sessão eletrônica deverá fazer o login com a opção **Usuário, CPF e Senha**, pois, é neste login que será anexada a documentação, proposta, declarações e enviados os lances eletrônicos da empresa que o credenciou.

#### 4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a **fase de habilitação sucederá** (posterior) as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.3.3. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.5.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



4.5.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.11. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## 5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. Valor do item (conferir se o valor está digitado corretamente, pois o sistema utiliza 4 casas decimais após a vírgula), marca e modelo do produto (quando for o caso);

5.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.9.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 5.9.

5.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobre preço na execução do contrato.

## 6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico de pregão SH3, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

6.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.8. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *conforme informado no sistema*.

6.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

6.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

6.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



6.19.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.19.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.19.2.2. empresas brasileiras;

6.19.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.19.3. Esgotados os critérios de desempate, haverá sorteio entre as propostas empatadas.

6.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

6.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



6.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

### 7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ ([https://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

d) Para a consulta de licitantes pessoas jurídicas, poderá haver a substituição das consultas dos itens acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5.1 e 4.5 deste edital.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 7.7.1. conter vícios insanáveis;
- 7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

- 7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

## 8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

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

8.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada.





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



8.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

8.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.7. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.7.1. Os documentos exigidos para habilitação, exigidos somente do vencedor, serão enviados por meio do sistema da SH3, em formato digital, no prazo de **[DUAS HORAS]**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.8. **Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência,** para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

8.8.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.8.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.9. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.10. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.7.1.

8.11. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.12. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



8.13. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

### 9. DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

9.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico [www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br).

### 10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

10.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

10.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

10.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

10.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

10.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

10.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

10.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

10.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

10.1.5. fraudar a licitação

10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

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

10.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

10.2.1. advertência;

10.2.2. multa;

10.2.3. impedimento de licitar e contratar e

10.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

10.3.2. as peculiaridades do caso concreto

10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

10.4. A multa será recolhida em percentual de 2% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

10.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

10.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

10.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

10.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

10.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



10.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

10.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

### 11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (cinco) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento deverão ser realizados por forma eletrônica, diretamente pela plataforma do pregão eletrônico (<https://resendecosta.licitapp.com.br/>)

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

### 12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

12.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

12.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

12.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

12.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.





## **PREFEITURA DE RESENDE COSTA**

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



12.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

12.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

12.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

12.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

12.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e na plataforma do pregão eletrônico (<https://resendecosta.licitapp.com.br/>)

12.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

12.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

12.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

12.11.2. ANEXO II – Minuta do Contrato Administrativo

Resende Costa, 02 de julho de 2024.

**LUCAS PAULO DE ASSIS VALE**

**Vice-prefeito em Exercício no Cargo de Prefeito Municipal**



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA PREGÃO ELETRÔNICO LEI 14.133/21

### 1. OBJETO:

---

1.1. O objeto é a contratação de empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis.

1.1.1. Além dos serviços especificados acima, será incluído apoio administrativo focado em controle, informação e gerenciamento em telecomunicações, bem como a contratação de licença de software para telecomunicações.

1.1.2. Os interessados deverão estar devidamente inscritos em todos os órgãos exigidos pela legislação para o funcionamento adequado, incluindo conformidade com as normas de segurança.

1.2. A solução proposta deve incluir recursos completos para operação adequada, abrangendo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva, treinamento, canais de comunicação, e sistemas de gestão e de monitoramento, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Resende Costa. A solução incluirá os seguintes serviços:

1.2.1. Gerenciamento de linhas telefônicas;

1.2.2. Desmembramento de faturas;

1.2.3. Análise de faturas;

1.2.4. Contestação de faturas incorretas;

1.2.5. Solicitação de 2ª via de fatura;

1.2.6. Solicitações de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos;

1.2.7. Análise e planejamento para aquisição de equipamentos/serviços;

1.2.8. Treinamento aos usuários;

1.2.9. Comodato de linhas móveis;

1.2.10. Definição de prazos para a realização dos serviços;

1.2.11. Execução de atividades diversas pela Contratada;

1.2.12. Preenchimento de formulários para solicitações de novos serviços;

1.2.13. Definição de horário de prestação dos serviços e informações de atendimento;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



1.2.14. Manutenção e suporte técnico - disponibilidade 8x5;

1.2.15. Serviços de instalação e configuração;

1.2.16. Chat boot para WhatsApp.

1.3. Número de licenças de software, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	TIPO	Unidades
1	Licença Tipo 1	SERVIÇO	89
2	Licença Tipo 3	SERVIÇO	1
3	Licença de canal para Atendimento Eletrônico (URA)	SERVIÇO	1
4	Licença de mesa de operação de telefonista	SERVIÇO	1
5	Licença de gravação do ramal com armazenamento por 30 dias	SERVIÇO	1
6	IP Phone - Básico (RJ-45 10/100) - TIPO I	SERVIÇO	90
7	Serviço de Voz Ilimitado com 20 Canais e 20 DDR (serviço em nuvem, sem necessidade de gateway)	SERVIÇO	1
8	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5	SERVIÇO	1
9	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	SERVIÇO	1
10	COMODATO LINHAS MOVEIS	SERVIÇO	05
11	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFONICA	SERVIÇO	1
12	SOFTWARE DE TARIFAÇÃO	SERVIÇO	90
13	CHATBOOT WHATSAPP	SERVIÇO	10

1.3.1. Especificações técnicas da tabela de licenças:

**Item 1 – Licença tipo 1** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

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

Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

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

Conferência N° + 2: Permitir que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Dispositivos por usuários Nº 1: Permite que o ramal seja vinculado a somente um tipo de dispositivo ou aparelho, ou softphone mobile ou softphone desktop;

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de recebe os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz.

**Item 2 – Licença tipo 3** deverá possuir no mínimo as funcionalidades da Licença tipo 1, tipo 2 e as informadas abaixo:

Ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada;

Dispositivos por usuários No 5: Permite que o ramal possa ser vinculado a vários tipos de dispositivos, seja aparelho, softphone mobile ou softphone para desktop;

Suporte a Softphone com compatibilidade para Windows10, Mac/iOS 10 ou superior ou Android;

Captura de Chamadas: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

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

Rechamada: Permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

Não perturbe: Permitir que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

Transferência: Permitir o envio de uma chamada para outra linha;

Plano de Chamadas: Permitir que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

Função siga-me: Para casos de Não Atendimento, Caso Ocupado, Temporário;

Discagem Abreviada: Permite o usuário gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados realizarão a chamada para o número configurado;

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

Música em espera: quando o usuário colocar outra parte em retenção a outra parte escutará uma música. Esta música será um arquivo .wav que o administrador da empresa fará o upload pelo portal web de



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



administração. Desta forma o CONTRATANTE poderá trocar a música ou músicas quando preferirem sem a necessidade de abrir chamado;

Estacionamento de chamadas (call park);

Grupo de captura;

Captura direta;

Conferência até 15 participantes simultâneos. Através do telefone o usuário poderá adicionar vários participantes na conferência através de procedimentos com o telefone;

Código de Autorização: Este serviço permite que o Administrador nível Master, Nível localidade selecione usuários que precisarão entrar com o código de autorização para as chamadas externas;

Chefe-Secretaria: Com este serviço é possível ter várias combinações de chefe e secretaria, sendo 1 secretaria para 1 chefe, várias secretarias para 1 chefe, 1 secretaria para vários chefes e várias secretarias para vários chefes;

Monitoramento de linhas (BLF): com este serviço e um telefone IP que suporte este serviço, o usuário poderá monitorar o status (disponível, em conversação, chamada entrante) das linhas de outros usuários;

Ramal Chefe: com este serviço um telefone pode ser configurado como genérico de tal forma que outro usuário poder executar o procedimento de login e associar seu número telefônico e categoria de chamadas àquele telefone. A partir desta associação o telefone será o telefone do usuário;

Toque simultâneo: Usuário poderá configurar até 10 outros números de telefone que serão chamados simultaneamente com os seus dispositivos;

Toque Serial: Usuário poderá configurar até 10 outros números de telefone que serão chamados sequencialmente;

Transferência de dispositivos: o usuário que possui mais de um dispositivo poderá, quando em conversação, puxar a chamada para qualquer outro dispositivo que possua. Este procedimento poderá ser feito várias vezes durante a chamada. Recurso muito importante para usuários que precisam de mobilidade e possuem uma mesa de trabalho;

Presença: Deve possuir o status de ocupado, disponível, ausente, offline e em reunião;

Todos os status podem ser configurados manualmente pelo usuário;

O status de ocupado deve ser ativado automaticamente quando o usuário estiver em uma chamada telefônica;

Deverá ser possível realizar a integração com as plataformas Outlook e Gmail;





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



O status ausente deve ser ativado automaticamente caso o usuário fique um tempo sem digitar no teclado do computador;

Chat ponto a ponto;

Chat em Grupo;

Chat precisa ser persistente, ou seja, todo seu conteúdo deve ser armazenado na nuvem para poder ser recuperado através do cliente de PC ou cliente móvel;

Vídeo chamada;

Compartilhamento de desktop e aplicações;

Transferência de arquivos;

A sala de reunião virtual pessoal deverá permitir seu uso de forma imediata (sem a necessidade de envio de convite), mas também deve possuir mecanismo para envio de convites;

Os participantes devem receber uma notificação e ao aceitarem estarão dentro da sala de reunião. Outras formas de reunião ad hoc, também são permitidas, contanto que sejam bem simples de uso;

Sala de reunião virtual pessoal para até 1000 participantes internos e externos. Todos os participantes devem ter os recursos de áudio conferência, vídeo conferência e compartilhamento de desktop e chat;

Videoconferência deve suportar várias resoluções como QCIF, CIF, VGA e HD;

Áudio Conferência deve suportar os codecs G.711, G.729 e G.722;

A sala de reunião virtual pessoal deve permitir que participantes externos as empresas possam participar da reunião com os mesmos recursos dos participantes internos;

A sala de reunião deve disponibilizar um número telefônico para que participantes externos possam participar mesmo que tenham apenas disponível um telefone fixo analógico de tal forma que pelo menos a áudio conferência será possível;

Deve ser possível enviar um convite de reunião com o link de Internet para os participantes externos participarem da reunião;

O usuário deve possuir um link específico e contínuo, referente a sua sala de reunião virtual;

Deverá permitir a gravação das reuniões;

Deverá possuir serviço de correio de voz com função de receber os recados deixados quando a ligação não for atendida. Estes recados deverão ser enviados para um e-mail previamente cadastrado. Cada ramal deverá possuir seu próprio correio de voz;

Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



- Deverá possuir criptografia de sinalização através de TLS v1.2 ou superior;
- Deverá possuir função de redução de ruído ambiente;
- Deverá possuir função de plano de fundo virtual;
- Deverá suportar leitor de tela para deficientes visuais;
- Deverá possuir colaboração com legendas em tempo real;
- Deverá possuir colaboração com integração de intérpretes;
- Deverá possuir colaboração com transcrições automáticas;
- Deverá possuir colaboração com tradução em tempo real no mínimo com 100 idiomas diferentes;
- Deverá possuir envio de mensagem e compartilhamento de arquivos ilimitados;
- Deverá possuir colaboração com transmissão ao vivo no Youtube ou Facebook;

**Item 3 – URA Autoatendimento** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Mensagens customizáveis.

Áudio de espera customizáveis.

Menu inicial limitado em opções de zero a nove.

Deverá possuir no mínimo mais de cinco níveis em sua árvore da URA.

Deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de voz ofertada.

Possibilitar a reprodução de áudios específicos.

Permitir o envio da ligação para sub-menus personalizados.

Direcionar a ligação diretamente para o ramal específico

Realizar ações pré-configuradas que serão definidas juntamente com a Prefeitura

**Item 4 – Mesa de Operação e Telefonista** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

O Software da MESA DE TELEFONISTA deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Deve ser em software e deverá possuir licenciamento e cobrança por unidade CONTRATADA (ativada);

Entende-se licenciamento e cobrança por unidade uma única instância de autoatendimento ativada na unidade da CONTRATANTE, independentemente da quantidade de ramais e entroncamentos com a PSTN.

A aplicação a ser disponibilizada deverá ser instalada em sistema operacional Windows 10 ou superior e funcionar como mesa de operação para telefonista, ou ser Interface baseada na Web, acessível a partir de um navegador da Web;

Deverá suportar um conjunto completo de controle de chamadas, monitoramento de linha em larga escala, filas, várias opções de diretório e visualizações;

Deverá passar informações claras, em português do Brasil, sobre:

Número das linhas tronco;

Números dos ramais;

Supervisão de chamadas ainda não atendidas;

Chamadas de espera;

Supervisão de assinante ocupado.

Deverá permitir ao operador (telefonista);

Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa operadora;

O monitoramento de no mínimo 200 contatos internos;

A criação de grupos de contatos;

Discagem rápida;

Mensagem instantânea;

Pesquisa de contatos em diretório;

Estacionamento de chamadas;

Rediscagem;

Discagem rápida;

Atender, reter, retomar, transferir e terminar chamadas;

Transferência supervisionada;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Estacionamento de chamadas;

Conferência de chamadas;

Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível ao operador/telefonista expedi-los imediatamente;

Permitir o monitoramento dos contatos;

Mais de uma fila de chamadas;

Gerenciamento de filas de chamadas;

Alteração da posição da chamada na fila

**Item 5 – Gravação de Ramais em nuvem** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Deverá possuir licenciamento e cobrança por ramal contratado;

Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 30 dias corridos;

Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

Possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da CONTRATANTE;

A Gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;

O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”

**Item 6 – IP Phone – Básico (RJ-45 10/100) Tipo I** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Os aparelhos telefônicos deverão ser homologados pela ANATEL.

Deverão possuir total compatibilidade com as funcionalidades da solução ofertada.

2 contas SIP



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Possuir manual em língua portuguesa ou inglesa;

Possuir Inclinação ajustável.

Deverá possuir no mínimo display gráfico de (128 a 48 pixels);

Deverá possuir led notificador com cor (opcional: vermelho);

Deverá possuir no mínimo cinco teclas com funções fixas: espera, transferência, conferência, configurações, mensagens.

Deverá possuir no mínimo três teclas de navegação e uma tecla de confirmação.

Deverá possuir no mínimo três teclas de áudio: (mudo, alto-falante, fone de cabeça) e controle de volume.

Deverá possuir Viva-voz (Full-duplex).

Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100 Baste-te.

Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 2.

Oferecer suporte para fixação em parede.

Possuir fonte externa para cabo e conexão LAN

Deverá ser apresentado junto com a proposta o Datasheet do equipamento ofertado sob pena de desclassificação.

### **Item 07 – Serviço de telefonia fixa comutada STFC** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR, a realização de ligações gratuitas entre a Prefeitura e suas unidades, de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância, fixo-móvel local e longa distância, sendo ilimitado visando atender às necessidades de acordo com as especificações e condições presentes neste documento.

O serviço telefônico, nas modalidades local e longa distância, deverá compreender a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de troncos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais.

O serviço telefônico fixo-fixo, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura, para telefones fixo nesta mesma área.

O serviço telefônico fixo-móvel, deverá compreender toda ligação oriunda da área local em que estão compreendidas as unidades da Prefeitura, para telefones móveis nesta mesma área.





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Em ligações para longa distância, o serviço telefônico deverá abranger todo território Nacional, tanto para ligações de destino fixo, quanto móveis, por códigos nacionais (DDD).

Deverá ser apresentado junto com a proposta, toda documentação técnica da solução de PABX em nuvem (Datasheet), em português ou inglês, sob pena de desclassificação.

**Item 08 – Serviço de manutenção e suporte 8x5** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Deverá ceder consultor de atendimento dedicado para tratar de todas as demandas do município;

Deverá prestar atendimento durante 8 horas por dia, 5 dias da semana;

Deverá disponibilizar canal de atendimento via telefone, e-mail, whatsapp, presencial e atendimento remoto.

**Item 09 – Serviço de Instalação e configuração** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

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

Neste processo será definido, em conjunto com a Prefeitura e a CONTRATADA, a forma de consolidação das informações, definição do processo de implantação/integração da solução adquirida com a solução existente, e conclusão do escopo de programações e integrações que deverão ser implementados;

Os recursos da solução deverão ser configurados pela CONTRATADA, conforme as orientações e informações fornecidas pela Prefeitura durante a implantação;

Para o levantamento dos requisitos a CONTRATADA deverá inspecionar a rede da Prefeitura utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz;

A instalação é de responsabilidade da CONTRATADA e compreende a instalação física de todos os equipamentos, inclusive telefones IP, componentes e software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução CONTRATADA;

**Item 10 – Comodato linhas moveis** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Cessão em comodato de 05 (cinco) linhas móveis operadora VIVO, com ligações ilimitadas fixo/móvel para qualquer outra operadora em todo território nacional e com 0,5 gb de internet cada.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### **Item 11 – Serviço de Informação Telefônica** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Disponibilizar um canal direto em horário comercial de atendimento para abertura de O.S caso houver possíveis eventualidades. (Perda, roubo, extravio de linhas, reparo, ativação de roaming ou qualquer demanda e dúvida do cliente);

Repassar a empresa, mediante protocolo, todas as informações acerca das solicitações feitas às operadoras, assim como informar todos os contatos mantidos e procedimentos adotados, para os fins do objeto em tela;

Enviar, sempre que solicitado, relatórios mensais de consumo por usuário, extrato por linha, análise e contestações de todas as faturas e autorização mensal de cada uma das faturas da operadora, na seguinte forma;

Disponibilização de relatórios gerenciais;

Geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico;

Relatórios de inventário;

Relatórios de auditoria e contestações;

Relatórios de informações para subsidiar regras de uso;

Identificação de discrepâncias, tops e distorções;

Relatórios específicos para fiscalizações e auditorias internas.

### **Item 12 – Software de Tarifação** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Solução deve disponibilizar relatório de chamadas e de tarifação;

Relatórios dever ser gerados por ramal, por localidade e por centro de custo;

Deve ser possível selecionar dia de início e término para geração do relatório;

Relatórios devem informar número de origem, número de destino, início da chamada, duração e custo;

Relatórios devem ser disponibilizados através de um Portal Web;

Relatórios devem ser armazenados por um período de 06 meses;

Relatórios devem ter a possibilidade de exportação em formato csv, pdf e xls;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;

As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil;

O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos;

Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário;

Por grupo de ramais vinculados ao código e/ou departamento e/ou setor etc.;

Por ramal;

Por faixa de ramais;

Por Lista de ramais;

Por prefixo;

Por categoria de chamada (Local, DDD, DDI; Celular, etc.);

Deve permitir a emissão de no mínimo os relatórios abaixo, porém, não se limitando a estes:

Por duração, data e hora de cada chamada em determinado período.

**Item 13 – Chatboot Whatsapp** deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

Acesso WEB para Painel da Plataforma;

Acesso por Aplicativo Android e IOS;

Atendimento Automatizado;

Múltiplos Atendentes Conectados;

Múltiplos Departamentos;

Controle de Fila de Atendimento;

Chat Privado entre Atendentes;

Transferência entre e Atendentes e Setores;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Geração de Protocolo por Atendimento;

Banco de Dados de Respostas Rápidas;

Envio de Mensagens Programadas;

Agenda de Retornos;

Tags (Etiquetas) para Marcação de Conversas;

Banco de Arquivos em Nuvem;

Envio de imagens, áudios, vídeos, e PDF;

Backup em Nuvem do Histórico de Conversas;

Dashboard de Monitoramento em Tempo Real;

Relatórios de Atendimentos e Desempenho;

Agenda de Contatos;

Até 15 mil mensagens enviadas mensalmente

Integração dos seus Canais de Atendimento em uma só plataforma;

Atendimentos inteligentes e Automatizados trabalhando para você;

Clientes satisfeitos com respostas rápidas e eficientes;

Modernização da sua empresa;

Redução de Custos para seu negócio

**Os requisitos para o SBC- Session Border Controller**, tecnologia disponível em todos serviços de VOIP

são as seguintes:

Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

Não há obrigatoriedade ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.

Deverá suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Deverá suportar RFC 3261.

Deverá suportar SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.

Deverá suportar terminação e mediação RTP/SRTP.

Deverá suportar transporte com TLS.

Deve suportar IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.

Deverá suportar a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.

Deverá suportar VLAN para conexão com localidades remotas.

Deverá suportar manipulação de cabeçalho SIP.

Deverá suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.

Deverá suportar SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.

Deverá suportar roteamento estático configurável.

Deverá suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

Deverá suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.

Deverá suportar operação em DMZ.

Deverá suportar media anchovinha;

Deverá suportar redundância.

Deverá suportar transcoding de áudio e vídeo.

Deve suportar gerenciamento por SNMP v2c e/ou v3.

Deverá suportar monitoração de QoS e QoS para tráfego de sinalização, de mídia gerenciamento.

Deverá suportar DNS e NTP.

Deverá suportar regras de firewall e possuir detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).

Deverá suportar protocolos SSH2 e HTTPS.

## **2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



**2.1. Contexto e Necessidade:** Os desafios crescentes enfrentados pelo município resultam na expansão da máquina administrativa e, consequentemente, no aumento dos custos dos serviços. Uma parte significativa desses gastos pode ser mitigada através de processos de contratação eficientes e planejados, que não só reduzem despesas, mas também melhoram a qualidade técnica das contratações, trazendo economia para a Administração.

**2.2. Eficiência e Celeridade:** Visando a eficiência e a celeridade nos contratos, o município optará por contratar um único fornecedor para executar todas as operações de telefonia. Este fornecedor, ao integrar os serviços, poderá oferecer preços significativamente menores devido ao controle da cadeia de Telecom e garantir um serviço mais ágil e eficaz.

**2.3. Seleção de Fornecedor:** O processo de licitação visa identificar fornecedores capazes de atender tecnicamente às necessidades do município, especialmente em termos de implementação e suporte, garantindo assim a eficácia contínua dos serviços de telecomunicações.

**2.4. Benefícios Econômicos:** O principal benefício desta contratação advém do poder de compra do governo, que, ao aproveitar oportunidades de economia, visa obter melhores preços do mercado, reduzindo custos e atendendo de forma mais eficiente às demandas sociais. A prefeitura de Resende Costa busca, com essa iniciativa, reduzir significativamente os custos anuais com telecomunicações.

**2.5. Conformidade Legal:** A aquisição de uma solução de telefonia VoIP está categorizada como de bens e serviços comuns, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/21. Esses produtos possuem padrões de desempenho e características geralmente disponíveis no mercado, alinhados com a legislação vigente.

**2.6. Exigências Legais e Compensações:** Conforme o Art. 26, § 6º da Lei 14.133/21, os editais podem, com justificativa prévia, exigir compensações comerciais, industriais ou tecnológicas, ou acesso a condições vantajosas de financiamento por parte do contratado, promovendo benefícios adicionais para a Administração Pública.

**2.7. Objetivo da Contratação:** A contratação tem como objetivo selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, garantindo a qualidade dos serviços a custos reduzidos e contribuindo para a diminuição dos gastos governamentais, respeitando sempre a isonomia entre os licitantes.

### 3. REQUISITOS:

---

#### 3.1. Requisitos Gerais:

3.1.1. A empresa contratada deve estar legalmente registrada e em conformidade com todas as leis e normas aplicáveis, incluindo normas de segurança.

3.1.2. Deve apresentar certidões negativas de débitos fiscais e trabalhistas.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



3.1.3. Deve ter experiência comprovada na prestação de serviços de telecomunicações e gerenciamento de sistemas de informação.

3.1.4. Deve possuir capacidade técnica e operacional para instalar, configurar e manter sistemas de telecomunicações, incluindo software e hardware.

3.1.5. Deve fornecer comprovação de capacidade técnica, incluindo referências de serviços similares realizados.

### 3.2. Requisitos Específicos do Serviço:

3.2.1. Fornecimento, instalação e configuração de sistemas de telecomunicação completos, incluindo linhas móveis e software necessário.

3.2.2. Manutenção preventiva, corretiva e perfectiva dos sistemas instalados.

3.2.3. Treinamento para usuários nos sistemas e processos relacionados à telecomunicação.

3.2.4. Fornecimento e gestão de licenças de software necessárias para o serviço de telecomunicação.

3.2.5. Gestão completa de linhas telefônicas, incluindo o desmembramento e análise de faturas, contestação de cobranças incorretas, e suporte para solicitações de mudanças cadastrais e técnicas.

3.2.6. Deve prover um chat boot para WhatsApp que suporte a gestão de comunicações e solicitações de serviço.

3.2.7. Deve garantir um SLA (Service Level Agreement) para atendimento presencial e remoto, conforme especificado, com tempo de resposta adequado às necessidades emergenciais do município.

### 3.3. Requisitos de Qualidade e Conformidade:

3.3.1. Todos os serviços devem atender às especificações técnicas descritas no Termo de Referência e estar em conformidade com as melhores práticas e padrões da indústria.

3.3.2. A contratada deve garantir que todos os dispositivos e serviços fornecidos estejam em conformidade com as normas de segurança relevantes.

3.3.3. A empresa deve seguir rigorosamente as diretrizes estabelecidas no Decreto Federal nº 7.507/2011 quando aplicável.

### 3.4. Documentação e Relatórios:

3.4.1. A contratada deve fornecer documentação completa sobre a configuração e operação dos sistemas instalados.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



3.4.2. Deve entregar relatórios mensais de desempenho, uso e manutenção, que incluam análises de custo-benefício e recomendações para melhorias contínuas.

### **3.5. Monitoramento e Suporte:**

3.5.1. Deve estabelecer um portal de administração unificado para a gestão centralizada dos serviços.

3.5.2. Deve oferecer suporte técnico 24/7, com atendimento via múltiplos canais, incluindo telefone, e-mail e chat.

### **3.6 Responsabilidades Financeiras e Penalidades:**

3.6.1. A contratada deve aderir estritamente aos termos financeiros acordados, incluindo prazos para pagamento e penalidades para atrasos ou serviços não conformes.

### **3.7. Avaliação de Desempenho:**

3.7.1. O desempenho do contratado será regularmente avaliado com base em critérios pré-definidos, incluindo a qualidade do serviço, atendimento aos prazos e a eficácia da comunicação e do suporte.

### **3.8. Procedimentos de Emergência e Resolução de Conflitos:**

3.8.1. A contratada deve ter procedimentos claros e eficazes para gerenciar emergências e resolver conflitos, garantindo a mínima interrupção dos serviços.

## **4. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO:**

---

### **4.1. Recebimento Provisório:**

4.1.1. Imediatamente após a contratação, o objeto será recebido provisoriamente pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Modernização Administrativa para efeito de posterior verificação de conformidade com as especificações técnicas.

4.1.2. Durante o recebimento provisório, serão realizados testes iniciais para verificar a funcionalidade básica e a integridade do sistema instalado.

### **4.2. Recebimento Definitivo:**

4.2.1. Após a verificação da qualidade, quantidade e testes que comprovem o perfeito funcionamento do sistema, o recebimento definitivo será efetuado, sujeito à aceitação formal pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Modernização Administrativa.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



4.2.2. O prazo para realização do recebimento definitivo será de até 10 (dez) dias após a conclusão do recebimento provisório. Este prazo poderá ser estendido por mais 5 (cinco) dias úteis, caso seja necessário realizar exames técnicos adicionais no serviço contratado.

### 4.3. Critérios Específicos para Softwares e Sistemas de Telecomunicação:

4.3.1. O software de telecomunicação, especificamente da marca Cisco Broadworks, será avaliado com base em sua confiabilidade, escalabilidade, recursos avançados, integração com outras soluções e suporte técnico.

4.3.2. O software deve ser capaz de suportar as operações sem interrupções e possuir funcionalidades que atendam às necessidades operacionais da Prefeitura.

4.3.3. A integração do software com o hardware e outros sistemas existentes deve ser verificada para garantir uma operação sem falhas e uma implementação eficiente.

### 4.4. Responsabilidades e Consequências:

4.4.1. A empresa será responsável pela retirada dos produtos não aceitos e pelo envio dos produtos corretos, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da comunicação oficial de não conformidade.

4.4.2. O recebimento provisório e definitivo do objeto não exclui a responsabilidade civil da contratada pela perfeita execução dos serviços, conforme estipulado nos termos do contrato.

### 4.5. Conformidade com os Termos do Edital:

4.5.1. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados de soluções de código aberto, do tipo Asterisk e/ou Freeswitch conforme definido no edital.

4.5.2. Todos os aspectos do serviço, incluindo qualidade, desempenho e conformidade com os requisitos técnicos, serão rigorosamente avaliados para garantir que atendam às expectativas e necessidades do município.

### 4.6. Administração e Gerenciamento:

4.6.1. A solução da contratada deve prover uma administração unificada dos serviços através de um portal de gerenciamento baseado na web, intuitivo e de fácil acesso.

4.6.2. O portal deve permitir o gerenciamento centralizado de usuários e dispositivos, com diferentes níveis de acesso administrativo.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



### 5. DESCRIÇÃO ANALÍTICA SOBRE A ACEITABILIDADE DO OBJETO:

---

5.1. O **SOFTWARE DE TELECOMUNICAÇÃO** selecionado é o Cisco Broadworks, baseado nos seguintes critérios:

5.1.1. **Confiabilidade:** A Cisco é reconhecida mundialmente por sua confiabilidade no setor de comunicações. O software Broadworks se destaca por sua estabilidade e confiabilidade, assegurando operações de chamadas e comunicações ininterruptas.

5.1.2. **Escalabilidade:** Broadworks é projetado para suportar organizações de todos os portes, desde startups até grandes corporações. Sua alta escalabilidade facilita a expansão dos sistemas de comunicação conforme o crescimento da empresa.

5.1.3. **Recursos Avançados:** Este software oferece uma vasta gama de funcionalidades avançadas, como chamada em espera, encaminhamento de chamadas, gravação de chamadas e videoconferência, que contribuem significativamente para a melhoria da comunicação interna e externa, aumentando a produtividade e eficiência.

5.1.4. **Integração com Outras Soluções:** Broadworks foi desenvolvido para integrar-se harmoniosamente com outras soluções de comunicação da Cisco, incluindo telefones IP e equipamentos de rede, facilitando a implementação de sistemas PABX com menor complexidade e garantindo uma experiência de usuário otimizada.

5.1.5. **Suporte Técnico Confiável:** A Cisco é conhecida pelo seu suporte técnico de excelência, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando assistência rápida para resolver qualquer problema ou dúvida relacionada ao uso do software Broadworks.

5.2. O **Portal de Administração** proposto deve oferecer uma solução robusta e intuitiva para gerenciar de maneira centralizada todos os serviços de telecomunicação. Os requisitos detalhados para o portal incluem:

5.2.1. **Administração Unificada:** A solução deve proporcionar uma administração unificada de todos os serviços, permitindo uma gestão coesa e integrada.

5.2.2. **Interface e Usabilidade:** O portal deve ser baseado na web e contar com uma interface intuitiva que utilize um painel único de administração, facilitando o monitoramento e gerenciamento por parte dos administradores.

5.2.3. **Gerenciamento Centralizado:** Deve ser capaz de provisionar, administrar e gerenciar os serviços de maneira centralizada, abrangendo tanto usuários quanto dispositivos conectados à rede.

5.2.4. **Níveis de Acesso:** O portal deve suportar diferentes níveis de acesso para administradores, como administrador total, administrador de dispositivos, e administrador de usuários e dispositivos, garantindo flexibilidade e controle granular sobre os acessos.





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**5.2.5. Autenticação Segura:** Deve permitir autenticação via Single Sign-On (SSO), oferecendo um método seguro e conveniente para o acesso dos usuários.

**5.2.6. Monitoramento de Estado:** O portal deve apresentar claramente o estado dos dispositivos, facilitando o diagnóstico rápido de problemas e a monitoração contínua da rede.

**5.2.7. Controle de Acesso e Privilégios:** Deve ser implementado com um sistema robusto de controle de acesso, configurável de acordo com o perfil do administrador, assegurando que apenas pessoal autorizado possa realizar alterações críticas ou acessar informações sensíveis.

### **5.3. GERENCIAMENTO DE LINHAS TELEFÔNICAS** (Funcionalidades Mínimas Requeridas):

**5.3.1.** Para garantir um gerenciamento eficaz das linhas telefônicas, tanto móveis quanto fixas, da Prefeitura Municipal, a empresa contratada deverá dispor das seguintes funcionalidades essenciais:

**5.3.1.1. Gerenciamento Completo de Linhas:** A contratada será responsável pela gestão integral de todas as linhas telefônicas móveis e fixas em nome da Prefeitura Municipal. Esta responsabilidade inclui, mas não se limita a, gerenciar a ativação, desativação e manutenção dessas linhas.

**5.3.1.2. Administração de Planos:** A gestão dos planos de serviço das linhas telefônicas será inteiramente transferida para a contratada. Isso inclui a seleção de planos adequados às necessidades da Prefeitura, bem como ajustes e otimizações conforme necessários.

**5.3.1.3. Solicitações e Configurações:** A empresa contratada ficará encarregada de atender a todas as solicitações relacionadas às linhas telefônicas, incluindo, mas não se limitando a, solicitações de alterações de planos, adição ou remoção de serviços, e todas as configurações necessárias para o funcionamento eficiente do serviço.

**5.3.1.4. Serviços Associados:** Além das funcionalidades básicas de gerenciamento e configuração, a contratada deverá oferecer suporte para qualquer outro serviço necessário que esteja associado ao uso das linhas telefônicas pela Prefeitura.

### **5.4. DESMEMBRAMENTO DE FATURAS** (Requisitos e Processo):

**5.4.1.** O desmembramento de faturas é uma função crucial para a gestão financeira eficaz das linhas telefônicas da Prefeitura Municipal. Para garantir transparência e conformidade com os procedimentos estipulados no edital, a empresa contratada deverá seguir os seguintes requisitos:

#### **5.4.2. Geração de Planilhas Mensais:**

**5.4.2.1. Objetivo:** As faturas das linhas telefônicas deverão ser desmembradas mensalmente.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



5.4.2.2. **Processo:** A contratada deve gerar planilhas detalhadas que refletem o uso dos serviços por linha telefônica. Estas planilhas servirão como base para os empenhos, facilitando a alocação correta dos custos de telecomunicações.

5.4.2.3. **Conformidade:** O processo de desmembramento deve atender às especificações do edital de telefonia móvel previamente realizado, assegurando que todos os requisitos e condições estabelecidos sejam cumpridos.

### 5.4.3. **Organização das Planilhas por Setores:**

5.4.3.1. **Objetivo:** Facilitar a análise e verificação dos gastos por departamento ou setor.

5.4.3.2. **Processo:** As planilhas geradas devem ser organizadas e categorizadas de acordo com os setores solicitados pela Prefeitura. Esta organização deve permitir uma fácil visualização do consumo e dos custos associados a cada setor.

5.4.3.3. **Finalidade:** A disposição clara e estruturada das planilhas por setores permite uma melhor gestão financeira e facilita o controle de custos, além de suportar processos de auditoria e revisão financeira internos.

### 5.5. **ANÁLISE DE FATURAS** (Requisitos e Processo):

5.5.1. Para garantir uma gestão eficiente e transparente dos custos de telecomunicações, a empresa contratada deverá implementar um processo sistemático de análise de faturas. Este processo deve incluir os seguintes elementos:

#### 5.5.2. **Revisão Detalhada das Faturas:**

5.5.2.1. **Objetivo:** Verificar a precisão dos valores cobrados pelas operadoras.

5.5.2.2. **Processo:** A empresa deve realizar uma análise metódica das faturas para identificar possíveis erros, cobranças indevidas, ou uso incoerente dos serviços conforme a função dos usuários. Isso inclui revisar o consumo e compará-lo com os planos contratados.

5.5.2.3. **Ações Corretivas:** Baseado na análise, a empresa deve providenciar orientações aos usuários, sugerir alterações de planos ou ajustar a forma de utilização para otimizar os custos, sempre que identificar oportunidades de melhoria.

#### 5.5.3. **Retenção de Dados:**

5.5.3.1. **Objetivo:** Manter um registro histórico de todas as faturas para referência futura e auditorias.

5.5.3.2. **Processo:** Todos os dados analisados devem ser arquivados e mantidos acessíveis por um período mínimo de cinco anos, garantindo a possibilidade de consultas retrospectivas ou verificações detalhadas conforme necessário.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### 5.5.4. Entrega de Relatórios:

5.5.4.1. **Objetivo:** Fornecer uma visão clara e regular do uso dos serviços de telecomunicação.

5.5.4.2. **Processo:** Relatórios detalhados devem ser entregues mensalmente, contendo informações completas sobre o uso das linhas, incluindo números fixos e móveis de origem e destino.

5.5.4.3. **Formato do Relatório:** O relatório deve ser claro, bem estruturado e incluir todas as informações pertinentes que permitam uma fácil interpretação dos dados por parte da Prefeitura.

### 5.6. CONTESTAÇÃO DE FATURAS INCORRETAS (Requisitos e Processo):

5.6.1. Para assegurar a precisão financeira e evitar gastos desnecessários com serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um processo rigoroso de contestação de faturas incorretas, detalhado nos seguintes passos:

#### 5.6.2. Revisão Mensal das Faturas:

5.6.2.1. **Objetivo:** Identificar e corrigir cobranças indevidas ou valores inconsistentes com o que foi contratado.

5.6.2.2. **Processo:** A empresa deve realizar verificações mensais detalhadas de todas as faturas recebidas. Durante essa revisão, devem ser identificadas cobranças que não estejam em conformidade com os contratos estabelecidos com as operadoras de telecomunicações.

#### 5.6.3. Procedimento de Contestação:

5.6.3.1. **Objetivo:** Assegurar que todas as cobranças indevidas sejam corretamente contestadas e corrigidas.

5.6.3.2. **Processo:** Ao identificar uma cobrança indevida, a empresa contratada deve iniciar o processo de contestação diretamente com o prestador de serviços envolvido. Este processo deve ser conduzido de forma a garantir a correção ou o reembolso das quantias cobradas indevidamente.

#### 5.6.4. Documentação e Acompanhamento:

5.6.4.1. **Objetivo:** Manter um registro organizado e acessível de todas as contestações para referência futura e para garantir o acompanhamento efetivo até a resolução.

5.6.4.2. **Processo:** Os protocolos das contestações devem ser meticulosamente documentados e arquivados em um banco de dados dedicado. Este registro deve incluir detalhes como a data da contestação, a descrição do problema, a resposta do fornecedor e o status atual da contestação.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**5.6.4.3. Acompanhamento:** A contratada deve monitorar continuamente o progresso das contestações até a conclusão efetiva do estorno ou correção dos valores, garantindo que todos os ajustes sejam refletidos nas faturas subsequentes.

### **5.6.5. Estorno de Valores:**

**5.6.5.1. Objetivo:** Garantir que todos os valores indevidamente cobrados sejam estornados para a Prefeitura.

**5.6.5.2. Processo:** O estorno dos valores deve ser realizado diretamente nas contas telefônicas da Prefeitura, assegurando que a correção financeira seja aplicada exclusivamente onde o erro foi identificado.

### **5.7. SOLICITAÇÃO DE 2ª VIA DE FATURA (Requisitos e Processo):**

**5.7.1.** Para garantir a adequada gestão financeira e administrativa das contas telefônicas, a empresa contratada deve adotar procedimentos específicos para a emissão e solicitação de 2ª via de faturas, conforme detalhado a seguir:

#### **5.7.2. Envio Regular de Faturas:**

**5.7.2.1. Objetivo:** Assegurar que a Prefeitura receba todas as faturas de forma organizada e tempestiva.

**5.7.2.2. Processo:** A empresa contratada deve enviar mensalmente para a Prefeitura todas as faturas relacionadas ao serviço de telecomunicações, de forma eletrônica. Este envio deve ocorrer antes da data de vencimento de cada fatura, para garantir tempo suficiente para o processamento e pagamento sem atrasos.

#### **5.7.3. Solicitação de 2ª Via:**

**5.7.3.1. Objetivo:** Facilitar a administração financeira em casos de não recebimento da fatura original ou necessidade de revisão dos documentos.

**5.7.3.2. Processo:** A empresa contratada tem a responsabilidade de solicitar a 2ª via das faturas junto às operadoras de telecomunicações sempre que necessário. Este procedimento é essencial para evitar interrupções no serviço devido a questões administrativas ou atrasos no pagamento.

### **5.8. SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÕES CADASTRAIS, MUDANÇAS DE ENDEREÇOS, LIBERAÇÕES DE LIMITES E REPAROS (Requisitos e Processo):**

**5.8.1.** Para garantir a atualização e manutenção adequadas das informações e serviços de telecomunicações da Prefeitura, a empresa contratada deve seguir um processo específico para tratar de alterações cadastrais, mudanças de endereços, liberações de limites e reparos, conforme detalhado abaixo:



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### 5.8.2. Gestão de Alterações Cadastrais e Serviços:

5.8.2.1. **Objetivo:** Assegurar que todas as informações cadastrais e limites de serviço estejam corretos e atualizados, e que quaisquer necessidades de reparo sejam prontamente atendidas.

#### 5.8.2.2. Processo:

5.8.2.2.1. **Alterações Cadastrais e Mudanças de Endereço:** A empresa contratada deve gerenciar e executar todas as solicitações de alterações nos dados cadastrais das contas de telecomunicações da Prefeitura, incluindo mudanças de endereços associadas às linhas telefônicas. Essas alterações são cruciais para manter a precisão das informações e garantir que os serviços sejam faturados e administrados corretamente.

5.8.2.2.2. **Liberações de Limites:** A contratada deve gerenciar as solicitações de alteração de limites nas linhas telefônicas, como ajustes nos limites de consumo de dados ou minutos de chamadas, conforme necessário para atender às necessidades operacionais da Prefeitura.

5.8.2.2.3. **Reparos:** A empresa é responsável por identificar e solucionar quaisquer problemas técnicos ou falhas nas linhas telefônicas, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço. A contratada deve coordenar com as operadoras para realizar os reparos necessários e acompanhar o processo até sua conclusão, assegurando que todas as questões sejam resolvidas eficientemente.

### 5.8.3. Acompanhamento e Conclusão:

5.8.3.1. **Objetivo:** Garantir que todas as solicitações sejam tratadas de forma completa e satisfatória.

5.8.3.2. **Processo:** A contratada deve monitorar todas as alterações e reparos até que sejam efetivamente concluídos e deve confirmar com a Prefeitura que os serviços foram realizados de acordo com os requisitos estabelecidos. Este acompanhamento contínuo é crucial para evitar discontinuidades no serviço e para assegurar a satisfação das necessidades da Prefeitura.

## 5.9. ANÁLISE E PLANEJAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS (Requisitos e Processo):

5.9.1. Para assegurar que as aquisições de equipamentos e serviços de telecomunicações sejam realizadas de forma estratégica e fundamentada, a empresa contratada deve implementar um procedimento de análise e planejamento detalhado, conforme descrito a seguir:

### 5.9.2. Estudo de Viabilidade para Aquisições:

5.9.2.1. **Objetivo:** Avaliar a necessidade, a eficiência e a viabilidade econômica de adquirir novos equipamentos e serviços de telecomunicações.

#### 5.9.2.2. Processo:





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**5.9.2.2.1. Identificação das Necessidades:** Antes de qualquer aquisição, a empresa contratada deve trabalhar em conjunto com a Prefeitura para identificar claramente as necessidades operacionais e tecnológicas específicas que os novos equipamentos ou serviços devem atender.

**5.9.2.2.2. Análise de Mercado:** Realizar uma análise de mercado detalhada para identificar os melhores fornecedores e as soluções mais adequadas e custo-efetivas disponíveis que atendam às especificações desejadas.

**5.9.2.2.3. Estudo de Viabilidade:** Conduzir um estudo de viabilidade técnica e financeira para cada opção de equipamento ou serviço considerado. Este estudo deve incluir uma análise de custo-benefício, considerando o retorno sobre o investimento, a compatibilidade com a infraestrutura existente e os custos de longo prazo associados à manutenção e operação.

**5.9.2.2.4. Relatório de Viabilidade:** Preparar um relatório detalhado que apresente as conclusões do estudo, recomendando as opções mais viáveis e eficientes. Este relatório deve fornecer informações suficientes para que a Prefeitura faça uma decisão informada sobre as aquisições.

### **5.9.2.3. Implementação de Decisões:**

**5.9.2.3.1. Objetivo:** Assegurar que as decisões de compra sejam implementadas eficientemente, de acordo com as análises realizadas e as necessidades identificadas.

### **5.9.2.3.2. Processo:**

**5.9.2.3.2.1. Planejamento de Aquisição:** Uma vez aprovada a aquisição pelo órgão competente da Prefeitura, a empresa contratada deve planejar e coordenar o processo de compra e implementação dos equipamentos ou serviços escolhidos.

**5.9.2.3.2.2. Coordenação com Fornecedores:** Gerenciar todas as interações com fornecedores para garantir que os equipamentos ou serviços adquiridos sejam entregues conforme especificado e instalados corretamente.

**5.9.2.3.2.3. Acompanhamento Pós-Aquisição:** Monitorar o desempenho dos novos equipamentos ou serviços para garantir que atendam às expectativas e necessidades operacionais da Prefeitura.

### **5.10. TREINAMENTO AOS USUÁRIOS (Estrutura e Conteúdo):**

**5.10.1.** Para garantir que todos os usuários estejam bem-informados e capacitados no uso eficiente das linhas telefônicas e serviços relacionados, a empresa contratada deve implementar um programa de treinamento abrangente, conforme detalhado abaixo:

#### **5.10.1. Modalidades de Treinamento:**



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



5.10.1.1. **Objetivo:** Oferecer instruções práticas e teóricas sobre o uso correto e eficiente das linhas telefônicas e serviços associados.

5.10.1.2. **Processo:**

5.10.1.2.1. **Treinamento Presencial:** Sessões de treinamento presenciais devem ser organizadas conforme solicitado pela Prefeitura, permitindo interação direta e resolução de dúvidas em tempo real.

5.10.1.2.2. **Treinamento por Contato Telefônico:** Além das sessões presenciais, treinamento adicional deve ser disponibilizado via contato telefônico, oferecendo flexibilidade para atender às necessidades dos usuários que não podem participar das sessões presenciais.

5.10.2. **Conteúdo do Treinamento:**

5.10.2.1. **Objetivo:** Assegurar que os usuários compreendam completamente todas as funcionalidades e recursos das linhas telefônicas para maximizar a eficácia da comunicação.

5.10.2.2. **Processo:**

5.10.2.2.1. **Informações Básicas:** Introdução aos conceitos básicos de telefonia e explicação detalhada sobre o uso diário das linhas telefônicas.

5.10.2.2.2. **Utilização de CSP (Código de Seleção de Prestadora):** Ensinar aos usuários como utilizar o CSP para escolher diferentes prestadoras de serviços de telecomunicações, conforme necessário.

5.10.2.2.3. **Ligações entre Terminais Móveis e Fixos:** Orientações sobre como realizar e receber chamadas entre diferentes tipos de terminais, incluindo aspectos de custo e qualidade.

5.10.2.2.4. **Utilização de SMS:** Explicar os procedimentos para envio e recebimento de mensagens SMS, incluindo dicas de segurança e privacidade.

5.10.2.2.5. **Chamadas Recebidas a Cobrar:** Informar sobre como lidar com chamadas a cobrar, incluindo aceitação e rejeição de chamadas, e implicações de custos.

5.10.2.2.6. **Utilização de Roaming:** Instruções sobre o uso de serviços de roaming, especialmente para funcionários que viajam frequentemente, incluindo informações sobre tarifas e alternativas para reduzir custos.

5.10.2.2.7. **Pacote de Dados:** Orientações sobre a utilização eficiente de pacotes de dados, monitoramento de uso e ajustes para evitar cobranças excessivas.

5.11. **COMODATO DE LINHAS MÓVEIS (Requisitos Mínimos):**



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



5.11.1. Para assegurar a eficácia e a adequação do serviço móvel fornecido à Prefeitura Municipal, a empresa contratada deve seguir um conjunto específico de requisitos para o comodato de linhas móveis, detalhado a seguir:

### 5.11.1.1. Estabelecimento do Comodato:

5.11.1.1.1. **Objetivo:** Prover a Prefeitura com linhas móveis suficientes para atender às necessidades operacionais, garantindo ampla acessibilidade e comunicação eficaz para os funcionários.

### 5.11.1.1.2. Processo:

5.11.1.1.2.1. **Quantidade de Linhas:** A empresa contratada deve fornecer um número específico de linhas móveis, conforme definido no contrato (indicado aqui como "05" linhas móveis). Este número deve ser baseado em uma avaliação detalhada das necessidades da Prefeitura.

5.11.1.1.2.2. **Serviços Inclusos:** Cada linha móvel fornecida deve incluir:

5.11.1.1.3. **Ligações Ilimitadas:** As linhas devem permitir ligações ilimitadas para qualquer número dentro do território nacional, facilitando a comunicação sem preocupações com limites ou custos adicionais.

5.11.1.1.4. **Dados Móveis:** Cada linha deve ser equipada com uma cota de internet móvel específica (indicado aqui como "500 Mb" de internet cada), adequada para atender às demandas operacionais e de comunicação dos usuários.

### 5.11.1.2. Implementação e Gestão do Comodato:

**Entrega e Ativação:** A empresa contratada é responsável pela entrega e ativação efetiva de todas as linhas móveis. Isto inclui garantir que as linhas estejam prontas para uso imediato após a entrega.

**Manutenção e Suporte:** Deve ser fornecido suporte contínuo e manutenção para todas as linhas móveis, assegurando que quaisquer problemas técnicos ou questões relacionadas ao serviço sejam prontamente resolvidos.

**Monitoramento e Relatórios:** A contratada deve monitorar o uso das linhas para garantir a conformidade com os termos do comodato e fornece relatórios regulares sobre o status e o uso das linhas à Prefeitura.

## 5.12. PRAZO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (Requisitos de Resposta):

5.12.1. Para assegurar uma resposta rápida e eficiente às necessidades operacionais da Prefeitura, a empresa contratada deve seguir um protocolo claro e estrito para o tempo de resposta a solicitações de serviços, conforme delineado abaixo:

### 5.12.2. Resposta a Solicitações:



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



5.12.2.1. **Objetivo:** Garantir que todas as solicitações feitas pela Prefeitura sejam atendidas de maneira rápida e eficaz para minimizar interrupções e melhorar a continuidade dos serviços.

### 5.12.2.2. **Processo:**

5.12.2.2.1. **Início das Ações:** Todas as solicitações de serviço recebidas pelo órgão devem ser iniciadas pela empresa contratada dentro de um prazo máximo de 24 horas após o recebimento da solicitação. Isso inclui solicitações de manutenção, reparos, ajustes de configurações, ou qualquer outra atividade necessária.

5.12.2.2.2. **Registro e Acompanhamento:** A empresa deve registrar cada solicitação recebida e monitorar o progresso da resposta desde o início até a conclusão, assegurando que as ações sejam iniciadas dentro do período estabelecido.

5.12.2.3. **Comunicação com o Órgão Solicitante:** Deve-se manter uma comunicação efetiva com o órgão solicitante durante todo o processo, informando sobre o status da solicitação e quaisquer questões que possam impactar o tempo de resposta.

### 5.12.3. **Garantia de Conformidade:**

5.12.3.1. **Verificações Regulares:** Implementar verificações regulares para garantir que o prazo de 24 horas esteja sendo cumprido consistentemente.

5.12.3.2. **Relatórios de Desempenho:** Fornecer relatórios periódicos ao órgão sobre a conformidade com os prazos de resposta, incluindo detalhes de quaisquer desvios e as medidas tomadas para corrigir tais situações.

### 5.13. **GESTÃO DE ATIVIDADES DIVERSAS PELA CONTRATADA:**

Para assegurar a administração eficiente e a manutenção das telecomunicações da Prefeitura, a contratada é responsável por realizar uma variedade de atividades operacionais e administrativas. Abaixo estão detalhadas as tarefas a serem executadas:

#### 5.13.1. **Solicitação de Novos Chips:**

**Processo:** Gerenciar a emissão e distribuição de novos chips SIM, conforme as demandas operacionais surgem.

#### 5.13.2. **Bloqueio e Desbloqueio por Perda ou Roubo de Chips:**

**Processo:** Estabelecer procedimentos rápidos para bloqueio e subsequente desbloqueio ou substituição de chips em caso de perda ou roubo.

#### 5.13.3. **Bloqueio e Desbloqueio de Linhas Fixas:**



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Processo:** Administrar o bloqueio e desbloqueio de certos tipos de ligações em linhas fixas, visando a segurança e controle de custos.

### 5.13.4. Gestão de Linhas Telefônicas:

**Processo:** Coordenar a solicitação, cancelamento e instalação de linhas telefônicas, adaptando a infraestrutura de comunicação às necessidades da Prefeitura.

### 5.13.5. Troca de Gestor/Administrador das Linhas:

**Processo:** Facilitar a mudança de responsáveis pela gestão das linhas, assegurando atualização e correção dos dados administrativos.

### 5.13.6. Gestão de Pacotes de Dados:

**Processo:** Controlar a adição e remoção de pacotes de dados para otimizar o uso e reduzir despesas.

### 5.13.7. Alteração de Código de Área (DDD):

**Processo:** Realizar alterações no código de área conforme necessário, por motivos de realocação ou estratégia.

### 5.13.8. Aquisição de Números Especiais:

**Processo:** Gerenciar a aquisição de serviços numéricos especiais como tri dígito e números 0800, essenciais para o acesso público aos serviços da Prefeitura.

## 5.14. PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS PARA SOLICITAÇÕES DE NOVOS SERVIÇOS:

Para efetivar a gestão e requisição de novos serviços de telecomunicações, a empresa contratada deve adotar um procedimento estruturado para o preenchimento e submissão de formulários necessários. Este procedimento deve cobrir uma ampla gama de serviços conforme detalhado a seguir:

### 5.14.1. Telefonia Fixa:

**Processo:** Preencher formulários para ativar novas linhas de telefonia fixa ou modificar serviços existentes.

### 5.14.2. Internet Banda Larga:

**Processo:** Submeter documentação para instalação ou alteração de planos de internet banda larga, adequando-os às necessidades atuais da Prefeitura.

### 5.14.3. Telefones Públicos:





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Processo:** Organizar a documentação necessária para a instalação, manutenção ou desativação de telefones públicos administrados pela Prefeitura.

### 5.14.4. Reparos:

**Processo:** Formalizar pedidos de reparos em equipamentos de telecomunicações e infraestrutura, garantindo rápida resolução de problemas.

### 5.14.5. Transferência de Assinatura/Titularidade:

**Processo:** Gerenciar a transferência de titularidade ou assinatura de serviços entre departamentos ou para novas instalações.

### 5.14.6. Alteração de Data de Vencimento:

**Processo:** Solicitar a alteração de datas de vencimento para faturas de serviços de telecomunicações, visando melhorar a gestão financeira.

### 5.14.7. Alteração de Endereço de Instalação e Cobrança:

**Processo:** Atualizar os endereços de instalação e cobrança para garantir que os serviços e faturas sejam direcionados corretamente.

### 5.14.8. Alteração de Velocidade de Internet:

**Processo:** Adequar a velocidade de internet às necessidades operacionais, preenchendo formulários para aumentar ou reduzir a capacidade conforme necessário.

## 5.15. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DADOS DE ATENDIMENTO:

Para garantir a disponibilidade contínua e eficiente dos serviços de telecomunicações necessários à operação da Prefeitura Municipal, a empresa contratada deve estabelecer e aderir a um cronograma de atendimento específico. Os detalhes são organizados conforme abaixo:

### 5.15.1. Disponibilidade do Serviço:

**Objetivo:** Assegurar que todos os serviços de telecomunicações sejam continuamente acessíveis para atender às operações da Prefeitura, mesmo durante picos de demanda ou emergências.

**Processo:**

**Horário de Operação:** Os serviços devem ser disponibilizados para a Prefeitura diariamente, abrangendo todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

**Janela de Atendimento:** O atendimento deve ser oferecido no mínimo das 08:00 às 20:00 horas, período identificado como de maior demanda dos serviços.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Cobertura Especial:** Em emergências ou eventos especiais que exigem suporte adicional, a contratada deve estar preparada para estender o horário de atendimento conforme necessário, garantindo que as necessidades da Prefeitura sejam plenamente atendidas.

### 5.15.2. Garantia de Acesso e Resposta:

**Objetivo:** Prover um serviço confiável e responsivo que atenda às exigências operacionais da Prefeitura sem interrupções.

**Processo:**

**Equipe de Suporte Disponível:** Uma equipe dedicada deve estar disponível durante os horários de atendimento para responder a quaisquer solicitações, problemas ou emergências que possam surgir.

**Protocolos de Atendimento:** Estabelecer protocolos claros para a resposta a chamadas e solicitações, assegurando que todas as questões sejam prontamente identificadas, registradas e resolvidas.

### 5.16. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5:

A empresa contratada é responsável por fornecer um serviço de manutenção e suporte abrangente para garantir o funcionamento contínuo e eficiente dos serviços de telecomunicações da Prefeitura Municipal. Os requisitos para esses serviços são especificados da seguinte forma:

#### 5.16.1. Consultor de Atendimento Dedicado:

**Objetivo:** Oferecer suporte personalizado e contínuo para atender todas as demandas relacionadas às telecomunicações do município.

**Processo:**

**Atribuição de Consultor:** Um consultor de atendimento dedicado será designado para gerenciar e responder a todas as questões e necessidades do município, assegurando um ponto de contato constante e conhecedor das especificidades do contrato e das necessidades da Prefeitura.

#### 5.16.2. Horário de Atendimento:

**Objetivo:** Assegurar disponibilidade adequada para manutenção e suporte durante os dias úteis.

**Processo:**

**Disponibilidade:** O serviço de suporte estará disponível por 8 horas diárias, durante 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira), cobrindo as horas de maior atividade da Prefeitura e garantindo assistência em tempo hábil.

#### 5.16.3. Canais de Atendimento:



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Objetivo:** Oferecer múltiplas plataformas de comunicação para facilitar e agilizar o atendimento às solicitações e problemas.

### **Processo:**

**Variedade de Canais:** A empresa deve disponibilizar diversos canais de atendimento, incluindo telefone, e-mail, WhatsApp, atendimento presencial e remoto. Essa diversidade permite acessibilidade e conveniência, garantindo que os funcionários da Prefeitura possam escolher o meio de comunicação que melhor atenda às suas necessidades em diferentes situações.

### **5.17. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO:**

A empresa contratada é responsável por fornecer um serviço de instalação e configuração abrangente, que inclui várias etapas críticas para garantir a integração eficaz e funcional dos sistemas de telecomunicações da Prefeitura. Os detalhes desse serviço são especificados da seguinte maneira:

#### **5.17.1. Processo de Implantação:**

**Componentes:** Inclui a instalação física, realização de testes, ativação dos serviços, documentação detalhada dos procedimentos e orientação técnica aos usuários do sistema para garantir que todos estejam aptos a utilizar as novas ferramentas e serviços eficientemente.

#### **5.17.2. Definição e Integração do Processo:**

**Colaboração:** O processo será definido em conjunto com a Prefeitura e a empresa contratada para consolidar as informações e definir como a nova solução será integrada com os sistemas já existentes.

**Implementação:** O escopo das programações e integrações necessárias será estabelecido e implementado de acordo com as necessidades operacionais da Prefeitura.

#### **5.17.3. Configuração de Recursos:**

**Personalização:** Os recursos da solução de telecomunicações serão configurados de acordo com as orientações e informações fornecidas pela Prefeitura durante a fase de implantação, assegurando que todos os componentes estejam alinhados com os requisitos específicos e as expectativas da Prefeitura.

#### **5.17.4. Responsabilidade pela Instalação:**

**Execução:** A instalação completa dos equipamentos, incluindo telefones IP, componentes de hardware e software, além da ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada, será de responsabilidade da empresa contratada. Esta abrangência garante que a infraestrutura de telecomunicações seja estabelecida de forma coesa e operacional desde o início.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### 5.18. CHAT BOOT WHATSAPP:

O Chat boot WhatsApp é uma solução inovadora projetada para facilitar a comunicação entre a Prefeitura Municipal e os cidadãos, oferecendo uma variedade de funcionalidades para maximizar a eficiência e a satisfação do usuário. Detalhes deste serviço são organizados da seguinte forma:

#### 5.18.1. Acesso à Plataforma:

**Web:** Disponibilidade de acesso ao painel da plataforma via web.

**Aplicativos Móveis:** Acesso através de aplicativos dedicados para Android e iOS.

#### 5.18.2. Funcionalidades do Chat boot:

**Atendimento Automatizado:** Respostas automáticas para as consultas mais comuns, reduzindo o tempo de espera e a carga sobre atendentes humanos.

**Múltiplos Atendentes e Departamentos:** Suporte simultâneo por vários atendentes e integração entre diferentes departamentos para escalonamento eficiente de questões.

**Gestão de Fila de Atendimento:** Controle automatizado das filas de espera, assegurando que todos os usuários sejam atendidos de forma ordenada.

**Chat Privado e Transferência entre Atendentes:** Possibilidade de diálogo privado e transferência de conversas entre atendentes para aprimorar a resolução de questões específicas.

#### 5.18.3. Recursos Avançados:

**Banco de Respostas Rápidas e Envio Programado de Mensagens:** Respostas pré-configuradas para agilizar o atendimento e capacidade de programar mensagens para serem enviadas automaticamente.

**Tags de Marcação e Dashboard de Monitoramento:** Uso de etiquetas para classificar conversas e um painel de controle para monitoramento em tempo real do atendimento.

**Backup e Segurança de Dados:** Armazenamento seguro de conversas e dados em nuvem, com backups regulares para proteção de informações.

**Relatórios de Desempenho e Análise de Atendimento:** Ferramentas para avaliar a eficácia do atendimento e ajustar estratégias conforme necessário.

#### 5.18.4. Benefícios Estratégicos:

**Integração de Canais de Atendimento:** Unificação dos vários canais de comunicação da Prefeitura em uma única plataforma robusta.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Atendimento Eficiente e Redução de Custos:** Aumento da satisfação do cliente através de respostas rápidas e precisas e redução de custos operacionais por meio da automação.

### 5.19. MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E GERENCIAMENTO DE FALHAS:

A empresa contratada é responsável por garantir a manutenção contínua e a atualização das plataformas de software e firmware, além de gerenciar eficientemente qualquer falha que ocorra nos sistemas utilizados pela Prefeitura. Os detalhes deste serviço incluem:

#### 5.19.1. Atualização de Software e Firmware:

**Objetivo:** Manter todas as plataformas de software e dispositivos de hardware atualizados com as versões mais estáveis e seguras disponíveis.

**Processo:** A contratada deve implementar um cronograma regular de atualizações para garantir que todas as plataformas de software e firmware estejam operando com as versões mais recentes e estáveis, minimizando riscos de segurança e melhorando a funcionalidade.

#### 5.19.2. Gerenciamento de Falhas:

**Estabelecimento de Canal de Atendimento:** Deverá ser disponibilizado um sistema web próprio para a abertura de chamados, que seja de fácil acesso e navegação, com uma interface intuitiva e amigável. O uso de outros canais digitais como mídias sociais e aplicativos de mensagens para abertura de chamados não será permitido.

**Equipe de Suporte 24/7:** Uma equipe de suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, todos os dias, para responder prontamente a qualquer chamado ou interrupção do serviço.

#### 5.19.3. Resposta a Incidentes:

**Procedimentos de Reparos:** Em caso de falha ou indisponibilidade do serviço, a contratada deve iniciar os procedimentos de reparo e manutenção dentro de sessenta minutos após a notificação da falha.

**Resolução e Comunicação:** O reparo completo dos equipamentos e a restauração dos serviços devem ser concluídos no prazo máximo de cinco horas após a abertura do chamado. Além disso, atualizações sobre o status da manutenção devem ser fornecidas a cada sessenta minutos até a completa resolução do problema.

### 5.20. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA DO DATACENTER:

A empresa contratada é responsável por manter uma infraestrutura de datacenter que atenda às necessidades avançadas de segurança, eficiência e disponibilidade, conforme especificado abaixo:

#### 5.20.1. Plataformas de Computação em Nuvem:





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Compatibilidade:** Todas as aplicações necessárias para a prestação dos serviços em nuvem devem estar baseadas em infraestrutura de datacenter ou em plataformas especializadas de computação em nuvem (como Amazon, Google, Microsoft), com redundância geográfica.

**Conformidade:** As plataformas utilizadas devem garantir que todas as exigências descritas sejam atendidas, incluindo a compatibilidade com os requisitos estabelecidos durante toda a vigência do contrato.

### 5.20.2. Infraestrutura Física:

**Construção Segura:** A estrutura física deve garantir um ambiente seguro e controlado, atendendo aos requisitos de segurança física e lógica.

**Piso Elevado e Cabeamento:** Instalação de piso elevado com no mínimo três camadas de cabeamento, incluindo vias independentes para cabos de energia, dados lógicos e ópticos.

### 5.20.3. Sistema de Energia:

**Independência Energética:** Deve garantir total independência no fornecimento de energia para os equipamentos, incluindo a utilização de soluções de grupo gerador redundante e independente, com acionamento automático e capacidade de funcionamento ininterrupto.

**Sistema Redundante de Baterias:** Implementação de um sistema redundante de baterias para assegurar a transição entre o fornecimento normal de energia e o uso do grupo gerador.

### 5.20.4. Climatização e Proteção Ambiental:

**Sistema de Climatização:** Manutenção das condições térmicas ideais para os equipamentos, com um sistema redundante (N+1) para garantir operação contínua.

**Proteção Contra Incêndio:** Instalação de sistemas de detecção e supressão de incêndios avançados, utilizando gases inertes e sistemas de tubulação seca, além de dispositivos tradicionais de prevenção.

### 5.20.5. Segurança e Monitoramento:

**Monitoramento Contínuo:** Equipe de segurança operando 24x7x365, com sistemas de câmeras de circuito fechado para monitoramento interno e externo.

**Controle de Acesso:** Sistemas avançados para controlar o acesso às instalações, incluindo detecção de tentativas de arrombamento, sensores de abertura de portas e travas eletrônicas.

**Registros e Relatórios:** Possibilidade de gerar relatórios detalhados sobre o acesso e uso das instalações, garantindo transparência e controle.

### 5.20.6. Acesso e Controle:



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**Acesso Controlado 24x7:** Disponibilização de acesso controlado para pessoas, veículos e materiais, com no mínimo três níveis de controle de acesso, para garantir a segurança da infraestrutura física e das informações hospedadas.

### 6. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

---

A empresa contratada é responsável por cumprir as condições de execução estabelecidas no Termo de Referência, assegurando a instalação adequada e o funcionamento dos equipamentos e softwares. As condições detalhadas são as seguintes:

#### 6.1. Prazo de Instalação:

6.1.1. A **CONTRATADA** terá um prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos para instalar todos os equipamentos e fornecer o uso da licença de software necessário.

6.1.2. A verificação física dos equipamentos e do funcionamento do sistema será realizada pelo gestor do contrato, com o auxílio dos profissionais de T.I da **PREFEITURA**.

6.1.3. A conformidade dos objetos com as especificações técnicas do Termo de Referência e da Proposta Comercial vencedora será rigorosamente verificada.

#### 6.2. Flexibilidade do Prazo:

O prazo estabelecido pode ser ajustado mediante comunicação prévia da **CONTRATADA** e autorização da **CONTRATANTE**.

#### 6.3. Reuniões de Alinhamento:

6.3.1. Uma reunião inicial será realizada para alinhar expectativas e esclarecer detalhes sobre as condições do contrato e execução dos serviços.

6.3.2. Esta reunião ocorrerá na **PREFEITURA**, dentro de 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

6.3.3. Durante a reunião, a **CONTRATADA** apresentará seu representante oficial e fornecerá documentação que comprove a qualificação dos profissionais envolvidos.

6.3.4. As instruções adicionais sobre a execução dos serviços serão fornecidas pela **PREFEITURA** durante esta reunião.

#### 6.4. Execução dos Serviços:

6.4.1. A execução dos serviços será oficialmente iniciada através da emissão de uma Ordem de Serviço (OS) pelo gestor do contrato.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



6.4.2. A CONTRATADA será responsável por todas as manutenções e suporte técnico, que devem ser solicitados conforme a necessidade.

### 6.5. Responsabilidades da Contratada:

A CONTRATADA é responsável por fornecer todos os equipamentos e softwares necessários, bem como o pessoal adequado para a execução dos serviços.

### 6.6. Garantia de Conformidade:

A **PREFEITURA** tem o direito de rejeitar qualquer serviço que não esteja em conformidade com as especificações e condições estabelecidas, exigindo que a **CONTRATADA** substitua ou repare qualquer irregularidade dentro de 10 (dez) dias corridos.

### 6.7. Sanções por Inadimplência:

Se a **CONTRATADA** falhar em corrigir as irregularidades dentro do prazo estabelecido, estará sujeita a sanções administrativas conforme previsto no contrato.

## 7. DA AMOSTRA

Para garantir a conformidade das propostas com as exigências técnicas estabelecidas no Termo de Referência, o procedimento a seguir deve ser rigorosamente seguido pela licitante provisoriamente mais bem colocada:

### 7.1. Apresentação de Amostras:

**Prazo:** A licitante selecionada deverá apresentar amostras de todos os itens especificados no Termo de Referência, no prazo de até 3 (três) dias corridos após a notificação pelo Pregoeiro ou pelo órgão requisitante.

**Instalação:** As amostras deverão ser instaladas em um local designado pela licitante, sob sua responsabilidade, para verificação de suas funcionalidades.

### 7.2. Avaliação e Conformidade:

**Adequação do Produto:** Se a amostra não atender às especificações técnicas requeridas, ela será rejeitada e a proposta da licitante será desclassificada.

**Custos de Deslocamento:** Se houver necessidade de deslocamento para a avaliação das amostras, os custos serão arcados pelo órgão licitante.

### 7.3. Acompanhamento Técnico:



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



**Profissional Qualificado:** Um profissional técnico qualificado deve acompanhar a apresentação para verificar as características e funções dos materiais e equipamentos apresentados, assegurando que estes atendam todas as especificações exigidas.

**Demonstração de Funcionalidades:** Será necessária uma demonstração detalhada do funcionamento, funções e características do equipamento para confirmar sua adequação.

### 7.4. Testes de Funcionamento:

**Procedimento de Teste:** Os equipamentos apresentados serão submetidos a testes rigorosos de funcionamento e avaliação técnica.

**Conformidade com o Termo de Referência:** A conformidade das especificações técnicas dos equipamentos com aquelas descritas no Termo de Referência e seus anexos será um fator crucial para a adjudicação do certame.

## 8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

---

As obrigações do contratado são essenciais para assegurar a execução adequada dos serviços conforme estipulado no Termo de Referência. As responsabilidades detalhadas incluem:

### 8.1. Prazo de Instalação e Entrega:

**Tempo:** O contratado deve completar a instalação e a entrega do material no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos a partir da data do recebimento da Ordem de Fornecimento/Serviço.

### 8.2. Conformidade com as Especificações:

**Qualidade e Condições:** Garantir que a instalação e a entrega do material estejam em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

### 8.3. Manutenção e Substituição de Materiais Danificados:

**Responsabilidade:** Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, qualquer material que sofra danos durante o transporte, dentro de um prazo máximo de 10 dias após a notificação oficial.

### 8.4. Encargos Fiscais e Comerciais:

**Cobertura:** Assumir todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação.

### 8.5. Emissão de Faturas:

**Documentação:** Emitir faturas detalhadas que discriminem os materiais fornecidos e seus respectivos preços.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### 8.6. Resposta a Exigências do Contratante:

Atendimento: Atender prontamente a quaisquer exigências do **CONTRATANTE** relacionadas ao objeto do Pregão.

### 8.7. Reuniões Técnicas:

Frequência: Realizar pelo menos uma reunião técnica presencial e/ou online a cada 10 (dez) dias para garantir o acompanhamento adequado da execução dos serviços.

### 8.8. SLA de Atendimento Presencial:

**Disponibilidade:** Estabelecer e manter um Acordo de Nível de Serviço (SLA) para atendimento presencial, ativado em um tempo predefinido de 05 horas, em caso de solicitação urgente do **CONTRATANTE**.

## 9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

---

O Contratante deve cumprir uma série de obrigações para facilitar a execução eficaz do contrato, garantindo que todos os termos e condições sejam observados. As responsabilidades detalhadas do Contratante incluem:

### 9.1. Facilidades para Cumprimento Contratual:

Proporcionar todas as facilidades necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações conforme estipulado neste processo.

### 9.2. Aceitação ou Rejeição de Materiais:

Rejeitar, total ou parcialmente, os materiais que não estejam em conformidade com as obrigações assumidas pelo fornecedor.

### 9.3. Pagamento:

Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, dentro dos prazos estipulados.

### 9.4. Acesso às Instalações:

Permitir o acesso dos empregados da empresa prestadora de serviços às dependências do Contratante para a execução dos serviços referentes ao Objeto.

### 9.5. Informação e Esclarecimento:

Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pelos empregados da prestadora de serviço.





## **PREFEITURA DE RESENDE COSTA**

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### **9.6. Monitoramento de Desempenho:**

Assegurar a boa prestação dos serviços, verificando constantemente o seu desempenho.

### **9.7. Fiscalização:**

Fiscalizar rigorosamente o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, garantindo a continuidade dos serviços.

### **9.8. Disponibilidade de Recursos:**

Tornar disponíveis as instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços, conforme descrito neste Termo de Referência.

### **9.9. Supervisão:**

Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços por meio de executores designados pela Diretoria de T.I.

### **9.10. Confidencialidade:**

Manter a natureza confidencial dos programas e softwares fornecidos, utilizados exclusivamente para os fins licenciados.

### **9.11. Avaliação de Relatórios:**

Avaliar o relatório mensal dos serviços executados, observando o registro de indicadores de desempenho.

### **9.12. Suporte à Execução:**

Fornecer espaços físicos, instalações e meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados.

### **9.13. Documentação:**

Registrar e manter arquivadas todas as solicitações de execução de serviços.

### **9.14. Normas de Acesso:**

Informar sobre as normas e procedimentos de acesso às instalações e comunicar qualquer alteração relevante.

### **9.15. Gestão do Contrato:**

Designar gestores responsáveis para gerenciar o contrato de forma eficaz.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



### 9.16. Notificação de Irregularidades:

Notificar a **CONTRATADA** sobre quaisquer defeitos ou irregularidades na execução dos serviços, assim como comportamentos inadequados dos técnicos que possam ser prejudiciais.

### 9.17. Fiscalização Abrangente:

Acompanhar e fiscalizar toda a execução do Objeto, assegurando o cumprimento das condições estabelecidas.

### 9.18. Cumprimento de Pagamentos:

Efetuar os pagamentos devidos dentro do prazo previsto, após a aceitação dos serviços faturados.

### 9.19. Comunicação de Irregularidades:

Comunicar tempestivamente qualquer irregularidade detectada na execução dos serviços.

### 9.20. Rejeição de Serviços Não Conformes:

Rejeitar serviços que não estejam de acordo com o escopo e as especificações técnicas estabelecidas.

### 9.21. Homologação de Serviços:

Homologar os serviços prestados conforme os requisitos das Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

### 9.22. Suporte informativo:

Fornecer informações necessárias e relevantes à **CONTRATADA** para a execução dos serviços.

### 9.23. Aplicação de Sanções:

Aplicar sanções legais cabíveis, se necessário, garantindo a defesa ampla da **CONTRATADA**.

### 9.24. Assistência e Fiscalização:

Disponibilizar informações e assistência necessárias para o fiel cumprimento contratual, fiscalizando e assistindo a **CONTRATADA** na execução do Objeto.

## 10. DA VIGÊNCIA:

10.1 O contrato terá a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da instalação dos serviços, com eficácia legal da publicação de seu extrato, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido na Lei 14.133/2021.



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



## 11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Item	Descrição dos Serviços	unid.	Quant	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Média total	Total médio
01	Treinamento /Implantação	Serv.	1	R\$ 5.000,00	R\$ 6.390,00	R\$ 7.500,00	R\$ 6.296,67	R\$ 6.296,67
02	Contratação de uma empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis.	mês	05	R\$ 9.500,00	R\$ 11.250,00	R\$ 12.000,00	R\$ 10.916,67	R\$ 54.583,35
<b>VALOR TOTAL MÉDIO</b>								<b>R\$ 60.880,02</b>

Setor	Dotação	Valor mensal	Valor implantação
Secretaria de Administração	02.003.000.04.122.0405.2.025.3.3.90.39.00 - Ficha 059/Fonte 1.500	R\$ 4.002,57	R\$ 3.148,34
Escola M. Conjurados	02.012.002.12.122.1207.2.070.3.3.90.39.00 - Ficha 469/Fonte 1.500	R\$ 363,90	
Secretaria de Educação	02.012.002.12.122.1208.2.075.3.3.90.39.00 - Ficha 481/Fonte 1.500	R\$ 727,80	
Centro Munic. de Educ. infantil Aquarela	02.012.002.12.365.1212.2.084.3.3.90.39.00 - Ficha 522/Fonte 1.500	R\$ 363,90	
Secretaria de Turismo / CAT	02.014.002.23.695.2301.2.360.3.3.90.39.00 - Ficha 674/Fonte 1.500	R\$ 363,90	
CRAS	02.009.001.08.244.0804.2.244.3.3.90.39.00 - Ficha 342/Fonte 1.660	R\$ 121,30	
Secretaria de Assistência Social	02.009.999.08.122.0801.2.126.3.3.90.39.00 - Ficha 385/Fonte 1.500	R\$ 485,20	



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



Conselho tutelar	02.009.002.08.243.0805.2.332.3.3.90.39.00 – Ficha 362/Fonte 1.500	R\$ 121,30	
Secretaria de Agropecuária	02.007.000.04.122.0412.2.178.3.3.90.39.00 – Ficha 249/ Fonte 1.500	R\$ 242,60	
Secretaria de Cultura / Biblioteca Municipal	02.013.001.13.392.1302.2.562.3.3.90.39.00 – Ficha 439/ Fonte 1.500	R\$ 363,90	
<b>FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE</b> ↓			
PSF I / PSF II / PSF IV	02.005.002.10.301.1014.2.774.3.3.90.39.00 - Ficha 079/Fonte 2.600	R\$ 970,40	R\$ 3.148,34
Farmácia	02.005.002.10.303.1009.2.763.3.3.90.39.00 - Ficha 136/Fonte 1.600	R\$ 242,60	
Bem Viver	02.005.002.10.302.1018.2.724.3.3.90.39.00 – Ficha 125/Fonte 1.500	R\$ 121,30	
Unidades de Saúde	02.005.002.10.122.1004.2.747.3.3.90.39.00 – Ficha 035/ Fonte 1.500	R\$ 2.426,00	

### 12. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

A Administração municipal, reserva-se no direito de exercer ampla fiscalização e inspeção do presente contrato, nomeando o Secretário de Administração, **Gustavo Silva Resende**, para a função de Gestão do contrato, e o Assessor de Governo e Planejamento, **Gleidson Diego Magalhães**, como Fiscal do contrato, onde deverá acompanhar de perto e pessoalmente a execução do objeto contratado e prestar as devidas informações à Administração Municipal.

### 13. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAIS E TRABALHISTAS:

1.1. Prova de Regularidade relativa ao **FGTS**, por meio de Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal ([www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", com prazo de validade em vigor na data marcada para abertura dos envelopes e processamento do Pregão;

1.2. **CNDT**- Prova de inexistência de débitos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das Leis do trabalho, amparada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. De acordo com essa nova disciplina, o art. 642 – A da CLT disciplina a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida gratuita e eletronicamente;



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



1.3. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Federal**, por meio de Certidão Negativa de Débito da Dívida Ativa da União expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional ([www.pgfn.fazenda.gov.br](http://www.pgfn.fazenda.gov.br)) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedidas pela Receita Federal ([www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

1.4. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Municipal**, por meio de Certidão Negativa de Débito em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da licitante;

1.5. Prova de Regularidade para com a **Fazenda Estadual**, por meio de Certidão Negativa de Débito em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

1.6. Certidão negativa de **falência ou concordata** expedida no Foro da Comarca sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física (esta certidão se não trazer em seu corpo, data de validade, entende-se, que sua validade será até 03 (três) meses da data de sua expedição);

1.7. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas/Ministério da Fazenda – **CNPJ/MF**;

1.8. **Ato constitutivo, Requerimento de Empresário Individual, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual, estatuto ou contrato social em vigor**, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, dispensado este no caso de apresentação no credenciamento, previsto no subitem 8.2;

1.9. O **representante** deve apresentar **CPF e cédula de identidade**. No caso de representação da licitante, é necessário apresentar procuração com a assinatura do outorgante reconhecida por tabelião, acompanhada de um documento comprovando que a outorga foi feita por quem tem poderes para tal;

### **13.1 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL:**

2.1. Capacitação técnico-operacional, mediante a comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, a ser feita por atestado, em nome da empresa, fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em que conste a execução do objeto licitado;

2.2. Termo de direito, delegação, autorização, concessão, extrato ou declaração de outorga de operação, expedido pela Agência nacional de Telecomunicações - ANATEL, com a respectiva publicação no DOU, para prestação de Telefonia Fixa Comutado - STFC (local e longa distância nacional);

2.3. Certificado do Fabricante, homologado pela ANATEL dos equipamentos ofertados;





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Resende Costa, 25 de junho de 2024.

---

Gustavo Silva Resende  
Secretário Municipal de Administração e Fazenda



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



## APENDICE DO ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 016/2024

**Objeto:** Contratação de uma empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis.

## 1- NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

As contratações governamentais produzem significativo impacto na atividade econômica, tendo em vista o volume de recursos envolvidos, os quais, em grande parte, são instrumentos de realização de políticas públicas. Neste sentido, um planejamento bem elaborado propicia contratações potencialmente mais eficientes, posto que a realização de estudos previamente delineados conduz ao conhecimento de novas modelagens/metodologias oferecidas pelo mercado, resultando na melhor qualidade do gasto e em uma gestão eficiente dos recursos públicos.

Neste contexto, o presente documento apresenta não apenas os estudos preliminares realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação que serve, essencialmente, para assegurar a viabilidade técnica e econômica da contratação pretendida, com todas as etapas previstas no art. 24, §1º, mas também traz o estudo de gerenciamento de riscos, materializado no mapa de riscos, conforme art. 26 da referida instrução, observados os demais parágrafos.

. Os documentos norteadores das contratações pretendidas são os seguintes:

- a) Instrução Normativa nº 5/2017;
- b) Portaria nº; 131/2016
- c) Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho/Brasil. 2. ed., revisada, atualizada e ampliada – Brasília, 2014;
- d) Outras normas aplicáveis à espécie. Não há necessidade de classificar estes Estudos Preliminares como sigilosos, nos termos da Lei nº 12. 527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

## 2- JUSTIFICATIVA

Os crescentes desafios colocados para o município acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida, com processos de contratações eficientes e planejados previamente, com o objetivo de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, ensejando ainda economia à Administração.

O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia, a Administração Pública almeja obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais. Com esta motivação, a Prefeitura Municipal de Resende Costa, busca a redução de custos nas despesas anuais com suas ligações telefônicas.

A presente propositura de aquisição, visando disponibilizar uma solução de informação



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



telefônica, enquadrar-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei nº 10.520/2002. Por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, nos termos dos citados diplomas legais.

Atualmente, a Prefeitura opera com uma carga excessiva de linhas, poucos ramais em várias extensões analógicas para atender a Entidade, sendo obsoleta e não podendo ser ampliada. A atual solução possui recursos limitados, com alto grau de dependência na gestão das linhas. A contratação de licenças de softwares tem a função de apoiar a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, aumentar a produtividade das equipes de trabalho e a mobilidade.

O novo sistema de comunicação unificada substituirá a planta telefônica existente neste órgão. Os serviços continuados de suporte técnico, inclusive em regime de plantão, a serem contratados pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional da Prefeitura.

A contratação objetiva, por fim, respeitada a isonomia entre os licitantes, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo assim, para diminuição dos gastos governamentais.

### 3- LEVANTAMENTO E ESTIMATIVA DE VALORES DE MERCADO

O levantamento deu-se através de pesquisas junto a empresas que realizam este tipo de serviço. Estima-se para os meses de agosto a dezembro, sendo o valor de R\$ 60.880,02 (sessenta mil, oitocentos e oitenta reais e dois centavos) para o ano de 2024.

Foi seguido o art. 23 da LEI 14.133/2021 precisamente nos incisos IV, para a coleta de preços de produtos na tabela de preços formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo.

*Art. 23. O valor previamente estimado da contratação deverá ser compatível com os valores praticados pelo mercado, considerados os preços constantes de bancos de dados públicos e as quantidades a serem contratadas, observadas a potencial economia de escala e as peculiaridades do local de execução do objeto.*

*§ 1º No processo licitatório para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, conforme regulamento, o valor estimado será definido com base no melhor preço aferido por meio da utilização dos seguintes parâmetros, adotados de forma combinada ou não:*

*IV - pesquisa direta com no mínimo 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;*

Os fornecedores selecionados para a pesquisa direta foram previamente identificados como



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



possuidores de serviços de qualidade, com base em experiências anteriores ou referências de outros órgãos públicos ou entidades privadas. Isso proporciona uma maior confiança na capacidade desses fornecedores em atender às necessidades específicas da contratação.

#### 4- RESULTADOS PRETENDIDOS

Unificar toda a comunicação telefônica da prefeitura municipal, realizando um upgrade tecnológico com as melhores práticas e ferramentas existentes no mercado.

#### 5- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Todos os elementos da solução deverão suportar os protocolos IPv4 e devem ser homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

A CONTRATADA deverá estar regulamentada pela ANATEL.

Deverá possuir homologação da ANATEL e apresentar seu certificado.

A Solução deverá prover que cada uma das unidades da CONTRATANTE possua números de telefone local (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados remotamente pelo PABX Virtual em nuvem.

Os cidadãos dos municípios onde as unidades da CONTRATANTE estão instaladas deverão ser capazes de efetuar ligações telefônicas locais (tarifação de telefonia local) ou gratuita para essas unidades.

O software do pabx deverá ser da marca Cisco Broadworks.

Obrigatoriedade de ao menos 1 (uma) reunião técnica presencial e/ou online a cada 10 (dez) dias;

Possuir um SLA de atendimento presencial de 05 hrs em caso de solicitação emergencial da CONTRATANTE;

A LICITANTE deve entregar plano de numeração no município de Resende Costa.

Apresentar equipe Técnica capacitada para instalação, configuração e suporte técnico do PABX IP que será instalado e fará todo o gerenciamento e monitoramento do parque de telefonia IP. A comprovação será feita através da apresentação de cópia autenticada ou original do certificado, emitido pelo fabricante ou autorizado devidamente registrado, que possui a qualificação técnica para implantar, configurar e operar o referido equipamento no tocante ao projeto de licença de software do município de Resende Costa /MG. A solicitação de mais de um técnico justifica-se devido à grande quantidade de telefones a serem instalados no município.

Dedicar um consultor técnico para atendimento personalizado.



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



## 6- ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Item	Descrição dos Serviços	unid	Quant	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Média total	Total médio
01	Treinamento /Implantação	serv	1	R\$ 5.000,00	R\$ 6.390,00	R\$ 7.500,00	R\$ 6.296,67	R\$ 6.296,67
02	Contratação de uma empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis.	mês	05 Agosto a dezembro	R\$ 9.500,00	R\$ 11.250,00	R\$ 12.000,00	R\$ 10.916,67	R\$ 54.583,35
<b>VALOR TOTAL MÉDIO</b>								<b>R\$ 60.880,02</b>

Item	Descrição	TIPO	Unidades
1	Licença Tipo 1	SERVIÇO	89
2	Licença Tipo 3	SERVIÇO	1
3	Licença de canal para Atendimento Eletrônico (URA)	SERVIÇO	1
4	Licença de mesa de operação de telefonista	SERVIÇO	1
5	Licença de gravação do ramal com armazenamento por 30 dias	SERVIÇO	1
6	IP Phone - Básico (RJ-45 10/100) - TIPO I	SERVIÇO	90
7	Serviço de Voz Ilimitado com 20 Canais e 20 DDR (serviço em nuvem, sem necessidade de gateway)	SERVIÇO	1
8	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE – 8X5	SERVIÇO	1
9	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	SERVIÇO	1
10	COMODATO LINHAS MOVEIS	SERVIÇO	05
11	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFONICA	SERVIÇO	1
12	SOFTWARE DE TARIFAÇÃO	SERVIÇO	90
13	CHATBOOT WHATSAPP	SERVIÇO	10





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



### 7- CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Informa-se que inexistem contratações que guardam relações correlatas com a contratação pretendida.

### 8 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Solução de comunicação unificada em nuvem, com cessão em comodato de todos os equipamentos e insumos necessários para o perfeito funcionamento.

### 9- JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO QUANDO NECESSÁRIO PARA INDIVIDUALIZAÇÃO DO OBJETO

Não há necessidade de parcelamento da solução quanto à contratação proposta.

### 10- VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A procuradora jurídica do Município de Resende Costa/MG declara **viável** esta contratação, levando-se em conta a Lei 14.133/21 em seu art. 28 inciso I.

Justificativa da Viabilidade Declaramos, com base no estudo realizado, que a contratação pleiteada é viável, necessária e adequada à instituição, e encontra-se dentro da previsão de despesas da Secretaria solicitante, conforme planejamento existente.

### 11-- GERENCIAMENTO DE RISCOS

Assim como em toda contratação, vislumbram-se nestes alguns riscos que podem comprometer o sucesso do procedimento, tanto nas fases de planejamento da contratação e seleção do fornecedor como na de gestão do contrato e execução dos serviços.

A análise de riscos permite a identificação, avaliação e gerenciamentos dos riscos relacionados a todo o processo.

Para cada risco identificado, define-se a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos potenciais em caso de acontecimentos, possíveis ações preventivas e contingências, bem como a identificação de responsáveis por cada ação.

Entendem-se por ações preventivas, aquelas a serem tomadas, com base no desenho do mapa de riscos, de forma a prevenir a ocorrência dos riscos.

As ações de contingência, no entanto, são as que devem ser tomadas na ocasião dos danos começarem a ocorrer com a materialização dos riscos previstos.

Após a identificação e classificação, deve-se executar uma análise qualitativa e quantitativa.

A análise qualitativa dos riscos é realizada por meio da classificação escalar da probabilidade e do impacto, conforme as tabelas de referência a seguir:

Tabela 1: Escala de Probabilidades



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Escala de Probabilidades	
Descritor	Descrição
MUITO BAIXO	Evento extraordinário, sem histórico de ocorrência
BAIXO	Evento casual e inesperado, sem histórico de ocorrência
MÉDIO	Evento esperado, de frequência reduzida, com histórico de ocorrência parcialmente conhecido
ALTO	Evento usual, com histórico de ocorrência amplamente conhecido
MUITO ALTO	Evento repetitivo e constante

Tabela 2: Escala de Impacto

Escala de Impacto	
Descritor	Descrição
MUITO BAIXO	Impacto insignificante nos objetivos
BAIXO	Impacto mínimo nos objetivos
MÉDIO	Impacto mediano nos objetivos, com possibilidade de recuperação
ALTO	Impacto significativo nos objetivos, com possibilidade remota de recuperação
MUITO ALTO	Impacto máximo nos objetivos, sem possibilidade de recuperação

A análise quantitativa dos riscos consiste na classificação conforme a relação entre a probabilidade e o impacto, tal classificação resultará no nível do risco e direcionará as ações relacionadas aos riscos durante a fase de planejamento e gestão do contrato.

Responsável pela elaboração do ETP: Gustavo Silva Resende

Resende Costa, 12 de junho de 2024.

**Gustavo Silva Resende**  
Secretário Municipal de Administração e Fazenda



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

www.resendecosta.mg.gov.br



### ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO

*Contrato firmado entre o **MUNICÍPIO DE RESENDE COSTA/MG** e a empresa \_\_\_\_\_, para contratação de empresa especializada para informação telefônica, licença de software para seu controle e comodato de linhas móveis, através do processo licitatório nº 0099/2024, modalidade Pregão Eletrônico nº 045/2024.*

O **MUNICÍPIO DE RESENDE COSTA/MG**, pessoa jurídica de Direito Público Interno, com sede nesta cidade, na Rua Maria Cândida de Andrade, nº 91, bairro Centro, CEP. 36340-000, cadastrada no CNPJ sob o nº 17.749.912/0001-63, representado neste ato pelo Vice-Prefeito em exercício do cargo de Municipal, Sr. Lucas Paulo de Assis Vale, doravante designado **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa \_\_\_\_\_, com escritório à \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. \_\_\_\_\_, neste ato representada pela \_\_\_\_\_, portador de CPF \_\_\_\_\_, doravante simplesmente denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente instrumento contratual embasado na Lei 14.133/21, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **1- DO OBJETO:**

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** O presente contrato tem por objeto \_\_\_\_\_, constantes abaixo:

Item	Descrição	Unid.	Quant.	Valor Unitário	Total
01.				R\$	R\$

#### **2- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**CLÁUSULA SEGUNDA** - As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta das dotações orçamentárias abaixo:



# PREFEITURA DE RESENDE COSTA


CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



Setor	Dotação
Secretaria de Administração	02.003.000.04.122.0405.2.025.3.3.90.39.00 - Ficha 059/Fonte 1.500
Escola M. Conjurados	02.012.002.12.122.1207.2.070.3.3.90.39.00 - Ficha 469/Fonte 1.500
Secretaria de Educação	02.012.002.12.122.1208.2.075.3.3.90.39.00 - Ficha 481/Fonte 1.500
Centro Munic. de Educ. infantil Aquarela	02.012.002.12.365.1212.2.084.3.3.90.39.00 - Ficha 522/Fonte 1.500
Secretaria de Turismo / CAT	02.014.002.23.695.2301.2.360.3.3.90.39.00 - Ficha 674/Fonte 1.500
CRAS	02.009.001.08.244.0804.2.244.3.3.90.39.00 - Ficha 342/Fonte 1.660
Secretaria de Assistência Social	02.009.999.08.122.0801.2.126.3.3.90.39.00 - Ficha 385/Fonte 1.500
Conselho tutelar	02.009.002.08.243.0805.2.332.3.3.90.39.00 - Ficha 362/Fonte 1.500
Secretaria de Agropecuária	02.007.000.04.122.0412.2.178.3.3.90.39.00 - Ficha 249/ Fonte 1.500
Secretaria de Cultura / Biblioteca Municipal	02.013.001.13.392.1302.2.562.3.3.90.39.00 - Ficha 439/ Fonte 1.500
<b>FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE</b> 	
PSF I / PSF II / PSF IV	02.005.002.10.301.1014.2.774.3.3.90.39.00 - Ficha 079/Fonte 2.600
Farmácia	02.005.002.10.303.1009.2.763.3.3.90.39.00 - Ficha 136/Fonte 1.600
Bem Viver	02.005.002.10.302.1018.2.724.3.3.90.39.00 - Ficha 125/Fonte 1.500
Unidades de Saúde	02.005.002.10.122.1004.2.747.3.3.90.39.00 - Ficha 035/ Fonte 1.500

### 3- DO PRAZO

**CLÁUSULA TERCEIRA** – O presente instrumento terá vigência até o dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/2024, podendo o mesmo ser prorrogado, nos moldes *do 107 da Lei 14.133/2021* e alterações posteriores mediante formalização de termo aditivo, desde que este seja solicitado durante a vigência do prazo de execução do referido contrato.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



### **4-DO PREÇO**

**CLÁUSULA QUARTA** - O valor global a ser pago pelo MUNICÍPIO a CONTRATADA pela contratação dos serviços descritos na cláusula primeira será no importe de **R\$** \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) estando incluídos no mesmo todos os insumos, taxas, encargos e demais despesas, conforme orçamento aprovado.

### **5-DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**CLÁUSULA QUINTA** - Os recursos orçamentários para a execução deste contrato estão previstos no orçamento da SECRETARIA MUNICIPAL DE \_\_\_\_\_.

**CLÁUSULA SEXTA** – A forma de pagamento do Município é por empenho, portanto os pagamentos serão efetuados até o 30º (trigésimo) dia subsequente a execução dos serviços, e entrega de nota fiscal ao Almoxarifado. Se término deste prazo coincidir com dia sem expediente na Prefeitura, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATANTE pagará as faturas somente ao CONTRATADO, vedado sua negociação com terceiros ou sua colocação em cobrança bancária.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Somente serão pagos os valores correspondentes aos serviços efetivamente prestados e atestado pelo setor responsável.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - As notas fiscais que não estiverem corretamente formuladas e discriminadas serão devolvidas ao CONTRATADO (A) para conferência e reajuste, sendo seu tempo de tramitação desconsiderado.

**CLÁUSULA SÉTIMA**- O pagamento das despesas supramencionadas será efetuado através de boleto bancário, que será enviado junto com a fatura. Na falta do boleto bancário, o pagamento poderá ser efetuado por meio de transferência bancária, através de crédito em conta corrente Pessoa Jurídica do Banco do Brasil S/A ou da Caixa Econômica Federal.

### **6-DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**CLÁUSULA OITAVA** - São obrigações da CONTRATANTE:

- I - Fornecer elementos e informações necessários à realização do objeto deste contrato;
- II - Receber os materiais, procedendo-lhe a vistoria necessária e compatível com o objeto deste;
- III - Efetuar os pagamentos a CONTRATADA, mediante apresentação de nota fiscal devidamente validada pelo órgão competente;
- IV - Notificar, formal e tempestivamente, o (a) CONTRATADO (A) sobre as irregularidades observadas no cumprimento deste contrato.





## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



**PARÁGRAFO ÚNICO - A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL** não assumirá em nenhuma hipótese, a responsabilidade, presente ou futura, de qualquer compromisso ou ônus decorrente do inadimplemento do (a) **CONTRATADO (A)** relativa às obrigações aqui assumidas, ficando essas a seu encargo, exclusivamente, em qualquer momento que vierem a ocorrer.

### **7- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

#### **CLÁUSULA NONA - São obrigações da CONTRATADA:**

I - Todas as despesas referentes ao objeto deste contrato, mão de obra, locomoção, seguro de acidente, impostos federais, estaduais e municipais, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, fiscais e quaisquer outras que forem devidas, relativamente à entrega dos materiais adquiridos;

II - Fornecer os serviços, quantidades e prazos constantes na ordem de compra, responsabilizando-se por quaisquer erros, falhas ou imperfeições que por ventura ocorram;

III - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de seus serviços;

IV - Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da **CONTRATANTE**, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações solicitadas;

V - Manter, durante a execução do contrato as condições de regularidade junto ao FGTS, INSS, Fazenda Federal, Estadual e Municipal, apresentando os respectivos comprovantes sempre que exigidos;

**CLÁUSULA DÉCIMA** - Na concessão dos serviços prestados a **CONTRATADA** se obriga a respeitar, rigorosamente, durante o período de vigência deste contrato todas as normas e requisitos de segurança dos produtos, por cujos encargos responderá unilateralmente, devendo observar também os requisitos de qualidade, determinados pelo **CONTRATANTE**, através do setor responsável pela fiscalização e aprovação dos serviços.

### **8-DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** – As partes obrigam-se, a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e, em hipótese de descumprimento, aplicam-se as sanções previstas na LGPD.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - A **CONTRATANTE** está ciente de que, uma vez autorizada a publicação de matéria que contenha dado pessoal, seu conteúdo se tornará público, quando da publicação do referido ato sendo que uma vez publicado, esse permanecerá público e inalterado, em observância ao inciso XXXIII do art. 5º e ao § 1º do art. 37 da Constituição Federal de 1988 e ao



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



inciso IV do art. 11 da Lei Nº8.429, de 2 de junho de 1992.

### **9-DAS PENALIDADES**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:**

- I - der causa à inexecução parcial do contrato;
- II - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - der causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- IX - fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**PARAGRAFO PRIMEIRO:** Se a **CONTRATADA** não satisfazer os compromissos assumidos ser-lhe-á aplicadas as penalidades em consonância com o art. 156, da Lei 14.133/21:

- I – Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
- II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
- III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)
- III - Multa: moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10(dez) dias;

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Se necessário a aplicação das penalidades acima, o presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, conforme dispõe o art. 104, II, da lei supracitada.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG

www.resendecosta.mg.gov.br



**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A sanção de que trata a alínea 'b', 'c' e 'd' não poderá ser aplicada sem que seja garantido o exercício de prévia e ampla defesa pelo prazo de 15 (quinze) dias úteis, artigo 157, da Lei Federal nº 14133/2021

**PARÁGRAFO QUARTO** - A aplicação das sanções deverá ser precedida de análise jurídica e somente pelo Prefeito Municipal, conforme § 6º, do artigo 156, da Lei Federal nº 14133/2021, restando ainda estabelecido que:

I - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções

II - Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da contratada, Município poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

III - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

### **10- DA RESCISÃO CONTRATUAL**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** - Será rescindido automaticamente o contrato quando:

- a) Findo o prazo estipulado na **Cláusula terceira**, desde que não tenha ocorrido prorrogação;
- b) Unilateralmente pela Administração Pública, nos casos enumerados nos incisos I a II do artigo 124 da retro mencionada lei;
- c) Por mútuo acordo, atendida a conveniência do MUNICÍPIO, mediante termo próprio.

### **11- DO FISCAL DO CONTRATO**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** - A **ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL** reserva-se no direito de exercer ampla fiscalização e inspeção do presente contrato, nomeando o Secretário Municipal de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ para a função de fiscal do contrato, onde o próprio deverá acompanhar de perto e pessoalmente a execução do objeto contratado e prestar as devidas informações à Administração Municipal.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – É de inteira responsabilidade do fiscal do Contrato, as informações prestadas à Administração, bem como à inspeção da execução do contrato.

### **12- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** - Além das cláusulas que compõem o presente contrato, fica o referido sujeito também, às normas previstas na Lei 14.133/21, bem como suas alterações.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por todos os prejuízos que venha causar, dolosa ou culposamente, ao Município quando da prestação dos serviços.



## PREFEITURA DE RESENDE COSTA

CNPJ: 17.749.912/0001-63

Rua Maria Cândida Andrade, 91 - Centro - Tel: (32) 3354 1366

===== CEP: 36.340-000 - Resende Costa - MG =====

[www.resendecosta.mg.gov.br](http://www.resendecosta.mg.gov.br)



**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Ao(a) CONTRATADO(A) é vedado prestar informações a terceiros sobre a natureza ou andamento do objeto deste Contrato, bem como divulgar dados técnicos, documentos, ilustrações ou qualquer outro material relativo, salvo com autorização por escrito, da ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL, que deverá ter conhecimento antecipado da matéria a ser divulgada.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O respectivo Contrato não poderá ser subcontratado, cedido, caucionado, transferido ou de outra forma comprometido.

**PARÁGRAFO QUARTO** - As notas fiscais de prestação de serviços e ou fornecimento de materiais deverão obedecer ao disposto na Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 2012 e suas devidas alterações posteriores

### **13- DO FORO**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** - Fica eleito o FORO da Comarca de Resende Costa/MG, com expressa renúncia de qualquer outro, para serem dirimidas quaisquer questões ou conflitos pertinentes ao presente contrato.

As partes firmam o presente instrumento em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, obrigando-se ao fiel cumprimento do que ora ficou ajustado, juntamente com 02 (duas) testemunhas.

Resende Costa-MG, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
**LUCAS PAULO DE ASSIS VALE**  
Vice-Prefeito em exercício do cargo de  
Prefeito Municipal  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
**XXXXXXXXX**  
**CONTRATADA**

### **Testemunhas:**

1- \_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

2- \_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF: