

TERMO DE REFERÊNCIA

<u>Solicitações de Compra:</u> 586/2026 – Secretaria Municipal de Saúde 587/2026 – Secretaria Municipal de Educação 588/2026 – Secretaria Municipal de Gestão Pública 596/2026 – Secretaria Municipal de Agronegócio, Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente 597/2026 – Gabinete do Prefeito 598/2026 – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano 599/2026 – Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura 600/2026 – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social 601/2026 – Secretaria Municipal de Cultura e Comunicação Institucional	<u>Secretaria Demandante:</u> Secretaria Municipal de Gestão Pública <u>Equipe Responsável pela Elaboração:</u> Antonella Chaves Campos Lázaro, matrícula 21.016 Marcos Rogério Morais da Silva, matrícula 5.713
--	--

1. DO OBJETO

1.1 Este Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa para o fornecimento de solução integrada (SaaS) de telefonia fixa (VoIP) em nuvem, destinada à Prefeitura Municipal e às suas Secretarias, incluindo licenças de ramais internos, sistema de atendimento automático (URA), software de operação para telefonista, serviços de discagem direta gratuita (0800), fornecimento de faixas de numeração (DID), portabilidade numérica, franquias de ligações locais, nacionais e internacionais, armazenamento de dados de gravação sob demanda em nuvem, bem como serviços de implantação, configuração, suporte técnico e manutenção, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e em seus Anexos, nos termos e condições aqui delineados.

1.2 Os serviços são classificados como comuns de engenharia uma vez que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Municipal nº 12.464/2022.

1.4 A presente contratação encontra respaldo institucional no item 91 do Plano de Contratações Anual de 2026, estando alinhado com o Planejamento da Administração.

1.5 O presente Termo de Referência tem como base legal a Lei n. 14.133/2021.

2. DOS FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 Justifica-se a presente solicitação pela necessidade essencial da telecomunicação para a máquina administrativa, onde a manutenção do serviço é indispensável para evitar interrupções nas atividades estratégicas e no atendimento direto à população, especialmente nas áreas de saúde, segurança, defesa civil e fiscalização.

2.1.1 A contratação visa também a evolução tecnológica da estrutura municipal, prevendo migração tecnológica por meio de transição do modelo de troncos físicos para soluções em nuvem, otimizando o armazenamento de dados, a gestão do consumo e a racionalização de custos; e a adequação da infraestrutura para suportar a demanda atual e a potencial expansão dos serviços públicos a médio prazo.

2.2 A contratação pretendida consiste na referência do estudo técnico preliminar que caracteriza o interesse público para o fornecimento, a fim de evidenciar a solução a ser atendida de modo a permitir a avaliação econômica da contratação, definido no art. 18, §1º da Lei 14.133/2021.

2.3 A contratação, via Pregão Eletrônico, é a opção da modalidade escolhida e consagra os princípios da ampla competitividade, concorrência e obtenção da proposta mais vantajosa à

Administração. Desse modo, amplia a possibilidade de competição entre empresas do ramo pretendido para a prestação de serviços, que visa à consecução do interesse público.

3. DA ESPECIFICAÇÃO E VALOR DA CONTRATAÇÃO

	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD. 24 MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	56759-1	200 DID's – Planos Telefônicos Franquia ilimitada em ligações para números fixos e móveis Local/Nacional Pará de Minas/MG DDD 037 Portabilidade de todos os números Franquia Limitada em ligações para números fixos e móveis Internacional – 60 minutos mensais	72 unidades	R\$ 1.697,76	R\$ 122.238,72
	56760-1	Serviço de Discagem Direta Gratuita (0800) Serviço de ligação direta gratuita, totalmente arcado pelo Município, para facilitar o contato do cidadão	24 unidades	R\$ 681,78	R\$ 16.362,72
	56756-1	Licença de Ramal Interno Sistema de telefonia VoIP	19.200 unidades	R\$ 20,00	R\$ 384.000,00
	56757-1	Sistema Automatizado de Atendimento Telefônico (URA) Sistema automatizado de atendimento telefônico, com reconhecimento de interação por voz ou teclado	72 unidades	R\$ 168,78	R\$ 12.152,16
	56758-1	Software para Telefonista Painel de controle para operador de telefonia	48 unidades	R\$ 192,38	R\$ 9.234,24
	56761-1	Armazenamento de dados em nuvem Contratação de licenças de uso da plataforma	24 unidades	R\$ 305,65	R\$ 7.335,60
VALOR TOTAL DA AQUISIÇÃO: R\$ 551.323,44					

Especificação dos Itens			Secretarias																				
			Vlr Médio Unit.	Saúde 586/2026		Educação 587/2026		Gestão 588/2026		Meio Ambiente 596/2026		Gabinete 597/2026		Deurb 598/2026		Obras 599/2026		Ação Social 600/2026		Cultura 601/2026		Total Geral	
				24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.	24 Meses	Vlr.
ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO																					
1	56756-1	LICENÇAS DE RAMAL INTERNO	20,00	7.752	155.040,00	2664	53.280,00	5.040	100.800,00	480	9.600,00	96	1.920,00	648	12.960,00	504	10.080,00	1320	26.400,00	696	13.920,00	19.200	384.000,00
2	56757-1	LICENÇAS DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO (URA)	168,78	48	8.101,44	0	0,00	24	4.050,72	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	72	12.152,16
3	56758-1	SOFTWARE PARA TELEFONISTA	192,38	24	4.617,12	0	0,00	24	4.617,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	48	9.234,24
4	56759-1	200 DID'S - Planos Telefônicos	1.697,76	36	61.119,36	12	20.373,12	24	40.746,24	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	72	122.238,72
5	56760-1	SERVIÇO DE DISCAGEM DIRETA GRATUITA (DDG) – 0800	681,78	24	16.362,72	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	24	16.362,72
6	56761-1	ARMAZENAMENTO DE DADOS EM NUVEM	305,65	12	3.667,80	0	0,00	12	3.667,80	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	24	7.335,60
Total por Secretaria					248.908,44		73.653,12		153.881,88		9.600,00		1.920,00		12.960,00		10.080,00		26.400,00		13.920,00		551.323,44

O custo estimado total da contratação é de **R\$ 551.323,44** (quinhentos e cinquenta e hum mil, trezentos e vinte e três reais e quarenta e quatro centavos), conforme pesquisa de preço anexa.

3.1 Para a definição do quantitativo, foram analisados os históricos de contratações anteriores desta Prefeitura, cujos dados foram devidamente incorporados à presente contratação por meio da Memória de Cálculo, elaborado em estrita conformidade com a legislação vigente e com as normas aplicáveis.

4. DO REGIME DE EXECUÇÃO, LOCAL E FORMA DO FORNECIMENTO

4.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1 Prestação de serviços continuada:

a) Localidade:

Departamento de Tecnologia da Informação

Praça Afonso Pena, nº 30, bairro Centro – Pará de Minas/MG – CEP: 35.660-013

b) Periodicidade do fornecimento:

Mensal, com vencimento dos serviços todo dia 30, em consonância com as Solicitações de Fornecimento emitidas e encaminhadas ao Fornecedor e devidamente orientado pelo Gestor ou por um dos Fiscais do Contrato.

c) O prazo para início da prestação de serviços é de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento da solicitação de fornecimento/ordem de serviço pela Contratada.

4.2 O Fornecedor deverá executar o objeto utilizando-se dos materiais e equipamentos necessários à perfeita execução do fornecimento, conforme Solicitação de Fornecimento emitida pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio do gestor ou de um dos fiscais administrativos do Contrato.

5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1 A descrição da solução como um todo, encontra-se especificada no Estudo Técnico Preliminar – ETP e Anexo I ao Termo de Referência, que contém as Especificações do Projeto, abrangendo a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa em nuvem por 24 (vinte e quatro) meses, necessária à continuidade da solução das demandas nas dependências da Administração Municipal.

5.2 A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade dos serviços de telefonia fixa por meio da prestação de serviços qualificada e, conseqüentemente, a eficiência das atividades desempenhadas pelo ente público, garantindo condições adequadas para a execução das atribuições finalísticas da Administração.

5.3 O prazo estipulado para a prestação dos serviços está em observância com as demandas efetivamente apresentadas pela Administração Pública, em conformidade com suas necessidades operacionais e considerando, ainda, o ciclo de vida útil objeto a ser executado.

6. DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

6.1 Os custos com a contratação da prestação de serviços de telefonia fixa em nuvem pelo período de 24 (vinte e quatro) meses correrão por conta das dotações orçamentárias descritas abaixo:

- Secretaria Municipal de Gestão Pública
57 – 02.003.04.122.0001.2014.3.3.90.40.00
76 – 02.003.24.722.0001.2022.3.3.90.40.00

- Secretaria Municipal de Educação
 - 146 – 02.007.12.122.0001.2040.3.3.90.40.00
 - 182 – 02.007.12.361.0029.2061.3.3.90.40.00
 - 204 – 02.007.12.365.0033.2076.3.3.90.40.00
 - 212 – 02.007.12.365.0033.2076.3.3.90.40.00

- Secretaria Municipal de Saúde
 - 315 – 02.009.10.122.0001.2117.3.3.90.40.00
 - 358 – 02.009.10.302.0022.2130.3.3.90.40.00

- Secretaria Municipal de Agronegócio, Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente
 - 599 – 02.01.604.122.0001.2185.3.3.90.40.00
 - 612 – 02.01.618.541.0047.2189.3.3.90.40.00

- Gabinete do Prefeito – Convênios
 - 16 – 02.00.106.122.0017.2006.3.3.90.40.00 (Junta do Serviço Militar)
 - 20 – 02.00.106.181.0017.2007.3.3.90.40.00 (Delegacia de Polícia Civil)
 - 35 – 02.00.106.182.0017.2010.3.3.90.40.00 (Corpo de Bombeiros Militar)
 - 36 – 02.00.118.541.0047.2011.3.3.90.40.00 (Polícia Florestal)
 - 759 – 02.02.314.422.0039.2219.3.3.90.40.00 (Procon)

- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano
 - 99 – 02.00.415.452.0042.2019.3.3.90.40.00
 - 106 – 02.00.415.453.0045.2032.3.3.90.40.00
 - 110 – 02.00.426.782.0053.2033.3.3.90.40.00

- Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura
 - 549 – 02.01.404.122.0001.2173.3.3.90.40.00

- Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

425 – 02.01.008.122.0001.2143.3.3.90.40.00

435 – 02.01.008.243.0020.2146.3.3.90.40.00

441 – 02.01.008.244.0021.2147.3.3.90.40.00

447 – 02.01.008.244.0021.2149.3.3.90.40.00

479 – 02.01.208.122.0001.2158.3.3.90.40.00

498 – 02.01.208.244.0021.2160.3.3.90.40.00

525 – 02.01.208.244.0021.2312.3.3.90.40.00

- Secretaria Municipal de Cultura e Comunicação Institucional

534 – 02.013.04.122.0001.2165.3.3.90.40.00

653 – 02.018.13.392.0037.2201.3.3.90.40.00

658 – 02.018.13.392.0037.2202.3.3.90.40.00

663 – 02.018.13.392.0037.2203.3.3.90.40.00

7. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 O prazo de vigência será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ocorrer a prorrogação, caso se cumpra os requisitos da Lei nº 14.133/2021.

7.1.1 A celebração de contrato administrativo com prazo inicial de vigência superior a 12 (doze) meses revela-se medida mais vantajosa e eficiente para a Administração Pública, em consonância com os princípios da eficiência administrativa, da economicidade e do planejamento, previstos na Lei nº 14.133/2021.

7.1.2 Em primeiro lugar, a fixação de prazo contratual mais dilatado reduz substancialmente os custos administrativos relacionados à instrução de novos processos licitatórios anuais, bem como à condução de sucessivos procedimentos de prorrogação. Em um contrato limitado a 12 (doze)

meses, a Administração se veria obrigada a promover diversas prorrogações até alcançar o prazo máximo legal decenal, demandando significativo dispêndio de tempo, recursos humanos e financeiros. Já em contratos com vigência inicial mais extensa, a necessidade de prorrogações é sensivelmente reduzida.

7.1.3 Ao adotar prazos iniciais mais longos, a Administração assegura maior previsibilidade, continuidade e estabilidade na execução contratual, mitigando o risco de descontinuidade de serviços essenciais.

7.1.4 Cumpre ainda esclarecer que a faculdade de prorrogar contratos não deve ser utilizada como instrumento de cobrança de qualidade na prestação do serviço ou fornecimento. Nos casos em que a execução contratual se mostre insatisfatória, a Administração dispõe de meios próprios e adequados, previstos no termo contratual, como notificações, aplicação de sanções e até mesmo a rescisão contratual. Por outro lado, constatada a adequada execução do objeto, revela-se economicamente mais vantajoso e eficiente firmar contratos de longo prazo, garantindo a permanência de fornecedores qualificados e a continuidade dos serviços em benefício da Administração e da sociedade.

7.1.5 Outro ponto relevante é a maior capacidade de **planejamento de médio e longo prazo** que contratos com vigência inicial mais extensa permitem. Ao assegurar a contratação por período superior a um exercício, a Administração pode concentrar esforços em suas atividades finalísticas e no aprimoramento de políticas públicas, sem ter que mobilizar anualmente equipes e recursos em repetitivos processos licitatórios sobre o mesmo objeto. Essa medida contribui para a redução de riscos, falhas, atrasos e até mesmo de situações de paralisação de atividades essenciais, que poderiam gerar graves prejuízos à coletividade.

7.1.6 Destaca-se, ainda, que esta Administração adota como prática a indicação, a cada exercício, das rubricas orçamentárias destinadas a custear contratos de vigência plurianual, em

conformidade com o disposto no **art. 106, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**. Ressalta-se, igualmente, que a existência de planejamento prévio garante a previsão de recursos suficientes para assegurar a continuidade da execução contratual, sem prejuízo da possibilidade de extinção do ajuste caso não se configure mais vantajoso ou não haja disponibilidade orçamentária, conforme prevê o **art. 106, inciso III, da mesma lei**.

7.1.7 Dessa forma, restam atendidas as diretrizes legais previstas no **art. 106 da Lei nº 14.133/2021**, tanto na fase de planejamento quanto na execução contratual. Assim, a adoção de prazo de vigência inicial superior a 12 (doze) meses se justifica não apenas sob o prisma econômico e administrativo, mas também em razão do seu alinhamento aos princípios constitucionais da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público, configurando-se, portanto, como a solução mais adequada e vantajosa para a Administração Municipal.

8. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 Para que o objeto da contratação seja atendido, é necessário o atendimento de alguns requisitos mínimos necessários, dentre eles os de qualidade e capacidade de execução pela contratada, minimamente os dispostos nos artigos 62, 66, 67, 68 e 69 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2 São requisitos da presente contratação:

8.2.1 Os serviços deverão ser prestados com a finalidade de atender ao prédio sede da Prefeitura Municipal e anexos, suas secretarias externas e seus diversos órgãos, equipamentos e eventualmente, conveniados, no perímetro urbano e nos distritos da “zona rural”, nos termos, condições e especificações técnicas abaixo:

a) Telefonia Local, Longa Distância Nacional (DDD) e Longa Distância Internacional (DDI), com discagem direta a Ramal, com faixa de numeração SIP (VOIP). A descrição dos planos telefônicos se encontra na tabela do item 4.1 do Estudo Técnico Preliminar;

b) Linhas telefônicas SIP (VOIP) com recursos mínimos incluídos:

- Permissão de bloqueio de ligações Fixo-Móvel, Fixo-DDD e Fixo-DDI;
- Conta telefônica individualizada, com relatórios mensais de consumo por linha e centro de custo, com histórico mínimo de 12 meses;
- Preço de assinatura reduzido;
- Ligações gratuitas entre grupos de ramais;
- Cadeado eletrônico;
- Suporte técnico em regime 24/7, com definição clara de SLA;
- Capacidade de aproximadamente 60 chamadas simultâneas;
- Garantia de portabilidade numérica e migração assistida, sem interrupção relevante dos serviços críticos;
- Conformidade com as normas e autorizações da ANATEL;
- Atendimento integral à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- Números tridígitos 153 (Guarda Municipal) e 199 (Defesa Civil);
- Adoção de mecanismos de segurança da informação e proteção de dados.

c) Serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), para atendimento de 01 (uma) unidade com disponibilidade de 04 (quatro) canais;

d) Serviço de Unidade de Resposta Audível (URA), para atendimento automatizado por voz ou teclado, permitindo o direcionamento das chamadas recebidas aos setores responsáveis por meio de menu de opções, garantindo maior eficiência no atendimento telefônico da Administração Municipal;

e) Migração assistida do ambiente atual para plataforma em nuvem:

A solução deverá operar em infraestrutura de datacenter localizado em território nacional, garantindo:

- alta disponibilidade do serviço;
- redundância de infraestrutura;
- segurança da informação;
- continuidade operacional.

O serviço deverá abranger a licença de gravação, com espaço mínimo de armazenamento anual de 128 GB (cento e vinte e oito gigabytes). Deverá ser garantida disponibilidade mínima mensal de 99,5%. A retenção dos arquivos de gravação referentes aos últimos doze meses da prestação de serviços deverá ser disponibilizada ao Município antes do fim da vigência contratual, no formato OGG.

O serviço de gravação de chamadas acontecerá sob demanda, que deverá permitir gravação por ramal ou por grupo de ramais, permitindo armazenamento em nuvem e exportação das gravações conforme necessidade administrativa, respeitando o limite de espaço de armazenamento contratado. Atualmente a gravação é utilizada em setores da Secretaria Municipal de Saúde, com retenção mínima de 12 (doze) meses.

f) Portabilidade de aproximadamente 600 números DDR/DID;

g) Geração de relatórios detalhados de chamadas, incluindo:

- chamadas originadas;
- chamadas recebidas;
- chamadas atendidas;
- chamadas não atendidas;
- chamadas com falha;
- tempo de atendimento;
- tempo de espera em fila;

- relatórios por ramal, número ou período.

Os relatórios deverão permitir exportação em formatos como CSV ou PDF.

h) A solução deverá garantir compatibilidade com os aparelhos IP existentes (Grandstream GXP1610, GXP1615 e GRP2601).

8.2.2 Os ramais deverão permitir chamadas externas, chamadas gratuitas entre ramais, transferência de chamadas, chamada em espera, identificação de chamadas (BINA), registros de chamadas, retorno de chamadas, discagem rápida e bloqueio de chamadas, além de funcionalidades de desvio de chamadas em diferentes situações.

8.2.3 Quaisquer outras especificações técnicas que possam se encaixar na prestação de serviços estarão descritas no Anexo I ao Termo de Referência, que trata das Especificações do Projeto.

8.3 Deverão ser apresentados os documentos listados abaixo:

8.3.1 Para atestar qualificação técnica na execução da prestação de serviços de telefonia fixa em nuvem:

I) Habilitação Técnica:

a) Apresentação de no mínimo 01 (hum) atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante está executando, de maneira satisfatória e a contento, fornecimentos da natureza e vulto similares com o objeto da presente licitação;

a.1) Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de 50% do total equivalente ao descrito na tabela do item 3, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

a.1.I) A admissão do somatório de atestados de execução concomitante visa aferir a capacidade operativa real da licitante. A finalidade é comprovar que a empresa possui estrutura logística, de

pessoal e de gestão suficiente para suportar demandas que, somadas, equivalem ao vulto desta contratação.

a.1.II) Tal medida assegura que a contratada detém *expertise* para executar o objeto em sua totalidade (mensal e global), sem restringir a competitividade do certame. A exigência de 50% do quantitativo, permitindo a soma de contratos simultâneos, atende aos princípios da proporcionalidade e da ampla competitividade, garantindo a segurança necessária à Administração sem impor barreiras desnecessárias ao mercado, em conformidade com o entendimento consolidado pelos Tribunais de Contas e a Lei nº 14.133/2021.

a.2) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

a.3) O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, se ou quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que está em execução o objeto contratado, dentre outros documentos.

a.4) Disponibilizar atendimento **24/7** para efeito de recebimento de chamados, garantindo o suporte necessário para a perfeita execução do objeto, garantindo assistência técnica em até **12 (doze) horas** no caso de serviços essenciais, como Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24 Horas) e Guarda Civil Municipal, bem como outros que se enquadrem nessa categoria, e em até **48 (quarenta e oito) horas** para as demais áreas da Administração.

b) Prova de registro ou inscrição da empresa licitante no conselho profissional competente.

8.3.2 Para a assinatura do contrato:

a) Declaração formal, assinada pelo responsável pela empresa, seja ele sócio ou administrador, indicado no contrato ou estatuto social, ou devidamente autorizado, atestando:

a.I) A disponibilidade de estrutura operacional apta à execução dos serviços, indicando endereço de base, posto de apoio ou similar;

a.II) A disponibilidade de equipe técnica dimensionada para o vulto contratado, com profissionais capacitados para instalação, manutenção e atendimento de chamados;

a.III) A garantia de atendimento tempestivo, observando os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no Anexo I – Especificações do Projeto, especialmente no que tange à assistência, ao suporte técnico e ao atendimento emergencial;

a.IV) O compromisso de manter, durante toda a execução contratual, os meios necessários ao fiel cumprimento dos níveis de serviço (SLA) exigidos.

b) Em atendimento ao disposto no **art. 67** e ao disposto no **Anexo I – Especificações do Projeto**, a licitante deverá comprovar que possui **Responsável Técnico (RT)** legalmente habilitado, com formação nas áreas de **Elétrica, Eletrônica e/ou Telecomunicações**, devidamente registrado no **CREA, CRT ou CFT**, conforme a natureza da atividade.

Considera-se como profissional legalmente disponível aquele que possua vínculo formal com a licitante, na condição de:

b.I) Sócio, administrador ou diretor, indicado no contrato ou estatuto social;

b.II) Empregado da empresa, com registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS;
ou

b.III) Prestador de serviços, mediante apresentação de contrato firmado entre as partes ou declaração conjunta, assinada pelo RT e pela licitante, atestando que o profissional será o responsável técnico pela execução do objeto contratual.

c) Ato de Outorga de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), que comprove a autorização ou certificação pela ANATEL para o tráfego de chamadas.

c.I) Caso aplicável, a empresa vencedora poderá apresentar o Comprovante de Credenciamento de Dispensa de Outorga, emitido nos termos da Resolução nº 720/2020 da ANATEL e suas atualizações.

d) Declaração de Parceria, caso a empresa vencedora use rede de operadora terceirizada para assegurar o tráfego de voz, garantindo assim a portabilidade da numeração DID e DDG – 0800.

8.3.2.1 Ressalta-se que, por se tratar de serviço essencial ao correto funcionamento da máquina pública, as exigências estabelecidas visam garantir a adequada execução contratual, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com os princípios da eficiência e do interesse público.

8.4 A(s) contratada(s) deverá(ão) atender aos requisitos exigidos neste Termo de Referência, tendo como principais obrigações, o atendimento às exigências de especificação do(s) item(s), conforme oferta(s) apresentada(s), bem como critérios de sustentabilidade, atendendo todas as legislações e normativas vigentes, no que couber.

9. DAS FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1 A seleção do fornecedor deverá ser realizada pela seleção da proposta mais vantajosa e que cumpra todos os requisitos previstos neste termo de referência.

9.2 O julgamento da proposta deverá ser do tipo MENOR PREÇO GLOBAL.

9.3 Por se tratar de serviço continuado de natureza essencial, cuja execução se dá de forma permanente e ininterrupta, a contratação da prestação de serviços será realizada de maneira global, abrangendo a totalidade dos serviços de telefonia fixa corporativa. O modelo de contratação global, com pagamento mensal condicionado à efetiva prestação dos serviços, permite o acompanhamento sistemático da execução contratual, a aferição contínua dos níveis de serviço (SLA) e a adequação do pagamento ao desempenho do fornecedor, garantindo maior controle administrativo, previsibilidade orçamentária e aderência aos princípios da eficiência, da economicidade e da continuidade do serviço público.

9.4 O parcelamento do objeto por itens não se mostra tecnicamente adequado, uma vez que a integração entre os serviços de telefonia fixa constitui elemento essencial e indissociável do objeto contratado. A fragmentação da contratação poderia comprometer a interoperabilidade

dos sistemas, dificultar a gestão centralizada, aumentar a complexidade da fiscalização contratual e elevar os riscos de falhas operacionais e de responsabilização difusa entre fornecedores. Ademais, a contratação integrada favorece a padronização tecnológica, a uniformidade dos níveis de serviço e a responsabilização única da contratada pelo desempenho global da solução, assegurando maior eficiência operacional, redução de riscos e melhor atendimento às necessidades da Administração Pública.

9.5 Não será exigida, no momento da apresentação da proposta, a comprovação do recolhimento de quantia a título de garantia de proposta, como requisito de pré-habilitação.

9.6 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), no percentual de 10% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

10. DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1 A gestão e a fiscalização decorrentes da presente contratação serão exercidas pelos servidores desta Administração, conforme discriminado adiante, ou por seus respectivos substitutos formalmente designados, sendo facultada a contratação de terceiros para assessorá-los e fornecer-lhes informações relevantes ao desempenho dessa atribuição, nos termos do artigo 117 da Lei nº 14.133/2021.

10.1.1 Fica designado como gestor do contrato o servidor Marcos Rogério Morais da Silva, matrícula 5.713.

10.1.2 Ficam designados como fiscais do contrato os seguintes servidores:

Fiscais Administrativos:

Alex Vagner Costa da Silva, matrícula 22.703

Antonella Chaves Campos Lázaro, matrícula 21.016

Fiscais Técnicos:

Claiton Aparecido Arruda, matrícula 21.564

Ronaldo Barbosa Maia, matrícula 5.636

10.2 Os fiscais do contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

10.3 Os fiscais do contrato informarão aos seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

10.4 Os fiscais do contrato serão auxiliados pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

10.5 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

10.6 O gestor do contrato terá atribuições administrativas e a função de administrar o contrato, desde sua concepção até a finalização, especialmente:

I – analisar a documentação que antecede o pagamento;

II – analisar os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro da Ata;

III – analisar eventuais alterações contratuais, após ouvido o fiscal da Ata;

IV – analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado;

V – acompanhar o desenvolvimento da execução através de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado;

VI – decidir provisoriamente a suspensão da entrega de bens ou a realização de serviços;

10.7 O contratado deverá indicar um responsável legal com respectivos contatos (e-mail, celular e Whatsapp), com poderes para representá-lo perante essa Municipalidade na execução do contrato decorrente da licitação objeto deste termo de referência.

10.8 O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração durante o fornecimento do bem para representá-lo na execução do contrato.

11. DO PAGAMENTO E DOS CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO

11.1 O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da finalização da liquidação da despesa, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado, respeitada a ordem cronológica prevista no artigo 142 da Lei 14.133/21.

11.2 Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o Órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

11.3 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei 14.133/2021.

11.4 O pagamento somente será efetuado após o “atesto”, por um dos servidores competentes – Fiscais Administrativos ou Gestor, na Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada.

11.4.1 O “atesto” fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada e do regular cumprimento das obrigações assumidas.

11.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Administração.

11.6 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

11.7 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, instituído pelo artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo referido regime, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6º da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

11.8 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pelo Fornecedor, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

11.10 A Contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordada previamente.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 A CONTRATADA obriga-se a:

12.1.1 Efetuar a entrega do serviço em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela Administração, em estrita observância as especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

12.1.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto ou do serviço prestado, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

12.1.3 O dever previsto no subitem anterior implica a obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** para os serviços prestados de forma incompleta;

12.1.4 Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação;

12.1.5 Comunicar à Administração, no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas** de antecedência, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

12.1.6 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.1.7 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto se houver condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta do contrato;

12.1.8 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

12.1.9 Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1 A CONTRATANTE obriga-se a:

13.1.1 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidores especialmente designados;

13.1.2 Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido ou serviço prestado, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

13.1.3 Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e na forma estabelecidos nesse termo;

13.2 A Administração Pública não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência,

bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1 Não será admitida a subcontratação.

14.2 A vedação à subcontratação se justifica pela necessidade de execução direta e integrada do serviço, garantindo padronização, qualidade e responsabilidade única do contratado.

14.3 No caso do PABX em nuvem, a subcontratação pode comprometer a segurança das informações, dificultar a fiscalização e fragmentar responsabilidades, prejudicando a eficiência e a confiabilidade da prestação do serviço.

15. DO REAJUSTE DE PREÇOS, REACTUAÇÃO E REEQUILÍBRIO

15.1 Os valores poderão ser reajustados, decorridos 12 (doze) meses da data do orçamento estimado, quando a CONTRATADA poderá, através de requerimento específico, antes da assinatura do Termo Aditivo de prorrogação de vigência, solicitar a correção das bases contratuais.

15.2 O pedido de reajuste será recebido e analisado pela Administração que, em sendo acolhido, autorizará a correção pelo índice IPCA-E.

15.3 A reactuação, quando cabível, conforme conceitua o art. 6º, LIX da Lei nº 14.133/2021 deverá ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a reactuação, que se

fundamenta a repactuação, observado o interregno mínimo de 1(um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

15.4 O reequilíbrio de preço somente será concedido quando comprovado o desequilíbrio econômico-financeiro nas situações de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, conforme conceitua o Art. 124, inc. II, “d” da Lei 14.133/2021.

16. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 No caso do não cumprimento por parte do contratado, a Prefeitura Municipal de Pará de Minas/MG, reserva-se o direito de aplicar as penalidades previstas na Lei nº14.133/21.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 O Município de Pará de Minas/MG, reserva-se no direito de impugnar o fornecimento prestado, se esses não estiverem de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

17.2 Os casos omissos serão resolvidos com base nos dispositivos constantes na Lei 14.133/2021.

17.3 Fica eleito o foro da Comarca de Pará de Minas/MG como único e competente para dirimir quaisquer demandas da presente contratação, por mais privilegiado que outro possa ser.

Antonella Chaves Campos Lázaro

Responsável pela Elaboração

Departamento de Tecnologia da Informação

Mat. 21.016

Marcos Rogério Morais da Silva
Responsável pela Elaboração
Departamento de Tecnologia da Informação
Mat. 5.713

APROVO o presente Termo de Referência, cuja finalidade, é subsidiar a contratação de todas as informações necessárias a prestação dos serviços, estando presentes os elementos necessários à identificação do objeto e todos os critérios para contratação de forma clara e concisa, além de cumprir com o determinado na legislação.

Pará de Minas, 22 de maio de 2026.

Fernando Antônio do Amaral
Secretário Municipal de Gestão Pública
Matrícula 28.002

Gilberto Denoziro Valadares da Silva
Secretário Municipal de Saúde
Matrícula 26.791

Marcos Aurélio dos Santos
Secretário Municipal de Educação
Matrícula 26.790

Kenede Antônio dos Reis
Secretário Municipal de Agronegócio, Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente
Matrícula 26.793

José Porfírio de Oliveira Filho

Chefe de Gabinete do Prefeito

Matrícula 26.801

Marcos Vinícius de Oliveira Santos

Secretário Municipal de Desenvolvimento Urbano

Matrícula 12.478

André Lara Amaral

Secretário Municipal de Obras e Infraestrutura

Matrícula 2.564

Cláudia Assunção Faria

Secretária Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Matrícula 26.786

Isabel Cristina Oliveira Faria Campos

Secretária Municipal de Cultura e Comunicação Institucional

Matrícula 26.788

Assinantes

- ✓ **Antonella Chaves Campos Lázaro**
Assinou em 22/05/2026 às 14:14:05 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Antonella Chaves Campos Lázaro, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Marcos Rogério Morais da Silva**
Assinou em 22/05/2026 às 14:15:00 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Marcos Rogério Morais da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Fernando Antônio do Amaral**
Assinou em 22/05/2026 às 16:58:29 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Fernando Antônio do Amaral, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Gilberto Denoziro Valadares da Silva**
Assinou em 22/05/2026 às 17:40:45 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Gilberto Denoziro Valadares da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Marcos Aurelio dos Santos**
Assinou em 22/05/2026 às 17:41:03 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Marcos Aurelio dos Santos, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **KENEDE ANTONIO DOS REIS**
Assinou em 22/05/2026 às 17:58:04 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, KENEDE ANTONIO DOS REIS, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Jose Porfirio de Oliveira Filho**
Assinou em 22/05/2026 às 18:27:54 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Jose Porfirio de Oliveira Filho, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

6M8-G1Q-PGG-PKQ

Assinantes

válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

✓ **Marcos Vinicius De Oliveira Santos**

Assinou em 22/05/2026 às 18:54:04 com o certificado avançado da Betha Sistemas.

Eu, Marcos Vinicius De Oliveira Santos, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

✓ **André Lara Amaral**

Assinou em 22/05/2026 às 19:00:25 com o certificado avançado da Betha Sistemas.

Eu, André Lara Amaral, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

✓ **Cláudia Assunção Faria**

Assinou em 22/05/2026 às 19:02:08 com o certificado avançado da Betha Sistemas.

Eu, Cláudia Assunção Faria, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

✓ **Isabel Cristina Oliveira Faria Campos**

Assinou em 22/05/2026 às 19:13:32 com o certificado avançado da Betha Sistemas.

Eu, Isabel Cristina Oliveira Faria Campos, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

6M8-G1Q-PGG-PKQ

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DO PROJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA EM NUVEM (PABX VoIP) PELO PERÍODO DE 24 MESES

1. DO OBJETO

1.1 Este Termo de Referência tem por objeto a Contratação de empresa para fornecimento de solução integrada (SaaS) de telefonia fixa (VoIP) em nuvem, destinada à Prefeitura Municipal e às suas Secretarias, incluindo licenças de ramais internos, sistema de atendimento automático (URA), software de operação para telefonista, serviços de discagem direta gratuita (0800), fornecimento de faixas de numeração (DID), portabilidade numérica, franquias de ligações locais, nacionais e internacionais, armazenamento de dados de gravação sob demanda em nuvem, bem como serviços de implantação, configuração, suporte técnico e manutenção, conforme especificações constantes no Termo de Referência e neste Anexo I – Especificações do Projeto, nos termos e condições aqui delineados.

2. DESCRIÇÃO GERAL

2.1 Os serviços deverão ser prestados para atendimento à Prefeitura Municipal de Pará de Minas, incluindo suas secretarias, órgãos e unidades administrativas, na zona urbana e rural.

2.2 A solução deverá ser baseada em tecnologia VoIP (SIP), operando integralmente em nuvem, podendo ser baseada em software proprietário ou de código aberto, desde que atenda integralmente aos requisitos deste documento, com infraestrutura hospedada em território nacional, garantindo alta disponibilidade, segurança da informação, continuidade dos serviços e escalabilidade.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA EM NUVEM

3.1.1 Características Gerais da Solução

a) A solução deverá contemplar:

- Plataforma baseada em SIP (RFC 3261);
- Telefonia Local, Longa Distância Nacional (DDD) e Internacional (DDI);
- Capacidade mínima de 60 chamadas simultâneas;
- Discagem Direta a Ramal (DDR/DID);
- Ligações gratuitas entre ramais;
- Serviço de Discagem Direta Gratuita (0800) com 4 canais de atendimento simultâneo;
- Unidade de Resposta Audível (URA);
- Gravação de chamadas sob demanda;
- Relatórios detalhados de chamadas (originadas, recebidas, atendidas, não atendidas, tempo de espera, tempo de atendimento, etc.);
- Exportação de relatórios em formatos CSV e PDF;
- Recursos de gestão de chamadas, incluindo grupos de ramais (hunt groups), filas de atendimento e perfis de usuários com diferentes níveis de permissão;
- Disponibilidade mínima mensal de 99,5%;
- Suporte técnico conforme definido neste documento e no Termo de Referência;
- Conformidade com normas da ANATEL e legislação vigente, incluindo LGPD.
- Suporte ao quantitativo total de ramais e chamadas simultâneas sem limitações operacionais ou degradação de desempenho;
- Licenciamento adequado ao ambiente corporativo, não sendo admitidas versões gratuitas, de teste ou com restrições de uso em produção.

3.1.2 Migração e Portabilidade

- A solução deverá contemplar a portabilidade de aproximadamente 600 números já em uso pela Administração conforme as tabelas descritas abaixo:

I. LINHAS ANALÓGICAS	
(37) 3231-7828	CMEI Professora Idalina
(37) 3232-1239	CMEI Dona Olga
(37) 3235-1106	CMEI Conceição Acássia (Ascensão)
(37) 3235-1355	E. M. Vereador Bosco Mendonça
(37) 3235-2155	E. M. Marechal Deodoro (Meireles)
(37) 3236-3553	E. M. Professor Pedro Moreira (Meireles)
(37) 3259-6020	E. M. Vicente Paula (Matinha)
II. LINHAS ANALÓGICAS – CONVÊNIOS	
(37) 3231-6731	Casa da Esperança
(37) 3231-7759	IEF
(37) 3232-7939	Corpo de Bombeiros Militar
(37) 3236-2230	Polícia Ambiental
III. DDG (0800) E TRIDÍGITOS	
(37) 08009409402	Utiliza para funcionamento: (37) 3233-5703
153	Utiliza para funcionamento: (37) 3233-5941
199	Utiliza para funcionamento: (37) 3233-5970

IV. LINHAS DDR/DID					
(37) 3231-0930	(37) 3231-5788	(37) 3231-7774	(37) 3231-7809	(37) 3231-7836	(37) 3231-7867
(37) 3231-3033	(37) 3231-6606	(37) 3231-7777	(37) 3231-7813	(37) 3231-7837	(37) 3231-7869
(37) 3231-3366	(37) 3231-6636	(37) 3231-7784	(37) 3231-7817	(37) 3231-7838	(37) 3231-7870
(37) 3231-3468	(37) 3231-7722	(37) 3231-7791	(37) 3231-7821	(37) 3231-7839	(37) 3231-7871
(37) 3231-4226	(37) 3231-7760	(37) 3231-7792	(37) 3231-7822	(37) 3231-7840	(37) 3231-7875
(37) 3231-4594	(37) 3231-7762	(37) 3231-7793	(37) 3231-7823	(37) 3231-7841	(37) 3231-7877
(37) 3231-4724	(37) 3231-7763	(37) 3231-7795	(37) 3231-7824	(37) 3231-7842	(37) 3231-7880
(37) 3231-4863	(37) 3231-7764	(37) 3231-7796	(37) 3231-7825	(37) 3231-7843	(37) 3231-7883
(37) 3231-4955	(37) 3231-7765	(37) 3231-7797	(37) 3231-7826	(37) 3231-7859	(37) 3231-7884
(37) 3231-5296	(37) 3231-7766	(37) 3231-7799	(37) 3231-7827	(37) 3231-7861	(37) 3231-7885
(37) 3231-5508	(37) 3231-7767	(37) 3231-7804	(37) 3231-7829	(37) 3231-7866	(37) 3231-7886

(37) 3231-8007	(37) 3232-1258	(37) 3233-1149	(37) 3236-1799	(37) 3236-4613
(37) 3231-8082	(37) 3232-2982	(37) 3233-9264	(37) 3236-1959	(37) 3236-4909
(37) 3231-9218	(37) 3232-5480	(37) 3235-1368	(37) 3236-1975	(37) 3236-7907
(37) 3232-1014	(37) 3232-7737	(37) 3236-0300	(37) 3236-3449	(37) 3238-1166

V. LINHAS DDR/DID FAIXA COMPLETA
(37)3233-5600 até 5699
(37)3233-5700 até 5799
(37)3233-5800 até 5899
(37)3233-5900 até 5999

- Deve incluir os tridígitos usados pela Guarda Municipal (153) e Defesa Civil (199);
- Deve manter os ramais que já estão em uso no município conforme a tabela abaixo:

DEURB
2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2068, 2069, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2086, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2231
GABINETE PREFEITO
2049, 2051, 2052, 2053, 2055, 2056, 2058, 2081, 2900, 2901, 2902, 2904, 2905, 2906, 2911, 2912, 2913
GESTÃO FAZENDÁRIA
2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2024, 2025, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2170, 2171, 2172, 2173
GESTÃO PÚBLICA
2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2037, 2045, 2054, 2057, 2067, 2070, 2071, 2072, 2082, 2090, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2100, 2101, 2102, 2130, 2131, 2141, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2210, 2220, 2221, 2250, 2251, 2255, 2370, 2371, 2372, 2390, 2215, 2010
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2038, 2039
SECRETARIA DE OBRAS
2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620

SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL

5000, 5001, 5003, 5004, 5005, 5006, 5007, 5008, 5009, 5010, 5011, 5012, 5013, 5014, 5015, 5016, 5017, 5018, 5019, 5023, 5025, 5026, 5027, 5028, 5029, 5030, 5031, 5032, 5033, 5035, 5036, 5037, 5041, 5042, 5043, 5044, 5049, 5050, 5051, 5052, 5053, 5054, 5055, 5060, 5061, 5062, 5063, 5064, 5065, 5075, 5100, 5101, 5102, 5103, 5070

SECRETARIA DE CULTURA

2400, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2456, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2471, 2472, 2473, 2475, 2476, 2477, 2478, 2485, 2486

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

3000, 3001, 3002, 3003, 3004, 3005, 3006, 3007, 3008, 3009, 3010, 3011, 3012, 3013, 3014, 3015, 3016, 3017, 3018, 3019, 3020, 3021, 3022, 3023, 3024, 3026, 3050, 3051, 3053, 3054, 3060, 3061, 3063, 3064, 3065, 3070, 3071, 3080, 3081, 3090, 3091, 3100, 3102, 3110, 3111, 3120, 3121, 3122, 3130, 3140, 3141, 3142, 3150, 3151, 3160, 3161, 3170, 3171, 3180, 3181, 3182, 3190, 3191, 3192, 3200, 3201, 3210, 3211, 3220, 3230, 3231, 3240, 3250, 3260, 3262, 3270, 3271, 3272, 3280, 3281, 3290, 3291, 3300, 3302, 3303, 3310, 3320, 3321, 3322, 3330, 3331, 3335

SECRETARIA DE ESPORTE

2457, 2458, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499

SECRETARIA DE SAÚDE

2290, 4000, 4001, 4002, 4003, 4004, 4009, 4010, 4011, 4016, 4017, 4018, 4024, 4025, 4026, 4031, 4032, 4036, 4037, 4044, 4045, 4051, 4052, 4053, 4054, 4055, 4200, 4201, 4202, 4203, 4204, 4205, 4206, 4207, 4208, 4209, 4210, 4211, 4212, 4213, 4214, 4215, 4217, 4218, 4220, 4221, 4222, 4288, 4289, 4290, 4291, 4292, 4297, 4299, 4300, 4301, 4302, 4303, 4304, 4305, 4306, 4307, 4308, 4309, 4310, 4311, 4313, 4314, 4315, 4316, 4317, 4318, 4319, 4320, 4321, 4322, 4323, 4324, 4325, 4326, 4327, 4328, 4329, 4330, 4331, 4332, 4333, 4334, 4335, 4336, 4337, 4338, 4339, 4340, 4341, 4342, 4343, 4344, 4345, 4346, 4347, 4349, 4350, 4351, 4352, 4354, 4355, 4356, 4357, 4358, 4359, 4360, 4361, 4362, 4363, 4364, 4366, 4367, 4368, 4370, 4371, 4372, 4373, 4375, 4380, 4381, 4382, 4383, 4384, 4385, 4386, 4388, 4390, 4391, 4392, 4401, 4403, 4404, 4405, 4407, 4408, 4409, 4410, 4411, 4412, 4413, 4414, 4415, 4416, 4420, 4421, 4422, 4423, 4430, 4431, 4440, 4441, 4442, 4450, 4451, 4452, 4460, 4461, 4462, 4463, 4465, 4470, 4471, 4472, 4473, 4480, 4481, 4490, 4491, 4499, 4500, 4501, 4502, 4503, 4504, 4505, 4506, 4507, 4510, 4511, 4512, 4520, 4521, 4522, 4523, 4526, 4531, 4532, 4533, 4541, 4545, 4550, 4551, 4552, 4553, 4560, 4561, 4563, 4565, 4570, 4571, 4572, 4580, 4581, 4582, 4583, 4590, 4591, 4592, 4593, 4600, 4601, 4602, 4603, 4604, 4605, 4606, 4607, 4608, 4610, 4611, 4612, 4613, 4614, 4619, 4620, 4621, 4622, 4623, 4624, 4625, 4630, 4640, 4650, 4651, 4652, 4653, 4655, 4660, 4665, 4670, 4700, 4701, 4702, 4710, 4712, 4713, 4752, 4100, 4101, 4102, 4103, 4104, 4107, 4108, 4109, 4110, 4111, 4114, 4116, 4120, 4121, 4122, 4123, 4124, 4126, 4131, 4136, 4141, 4146, 4151, 4376, 4377

SECRETARIA MEIO AMBIENTE

2700, 2701, 2702, 2703, 2704, 2705, 2706, 2707, 2708, 2709, 2710, 2711, 2720
--

- A migração deverá ocorrer com impacto mínimo, especialmente em setores sensíveis, como:
 - Unidades de saúde;
 - Recepções das secretarias;
 - Setores de atendimento ao público;
 - Segurança pública;
- A transição deverá garantir a continuidade dos serviços, evitando indisponibilidades relevantes.

3.1.3 Segurança da Informação

a) A solução deverá obrigatoriamente contemplar:

- Criptografia de sinalização utilizando SIP TLS/SSL;
- Controle de acesso por usuários com autenticação individual;
- Registro de logs de auditoria de acessos e operações;
- Armazenamento de dados em datacenters localizados no Brasil;
- Adoção de boas práticas de segurança da informação e conformidade com a LGPD.

3.1.4 Suporte Técnico

a) A contratada deverá disponibilizar suporte técnico com as seguintes características:

- Horário de atendimento: Disponibilizar atendimento 24/7 para efeito de recebimento de chamados, garantindo o suporte necessário para a perfeita execução do objeto, compatível com ambiente corporativo, sob responsabilidade integral da Contratada;
- Canais de atendimento:
 - Telefone;
 - E-mail;
 - Portal de suporte;
- Tempo máximo de resposta: até 12 (doze) horas no caso de serviços essenciais, como Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24 Horas) e Guarda Civil Municipal, bem como outros que se enquadrem nessa categoria, e em até 48 (quarenta e oito) horas para as demais áreas da Administração.;
- Suporte:
 - Remoto;
 - Presencial, quando necessário;
- Registro e acompanhamento de chamados com histórico.

3.1.5 Expansão da Solução

a) A solução deverá permitir:

- Inclusão de novos ramais;
- Inclusão de novos números DID;
- Expansão da capacidade sem necessidade de substituição da infraestrutura existente;
- Escalabilidade conforme crescimento da demanda da Administração.

3.1.6 Obrigações da Contratada

a) A contratada deverá:

- Garantir a portabilidade dos números existentes, incluindo os tridígitos e 0800, conforme a tabela do item 3.1.2;

- Realizar a implantação completa da solução;
- Fornecer treinamento aos usuários;
- Disponibilizar documentação técnica e operacional;
- Manter rotinas de backup dos dados;
- Garantir a continuidade dos serviços durante toda a vigência contratual;
- Prestar suporte técnico conforme especificado;
- Assegurar a qualidade e estabilidade da solução.

3.1.7 Treinamento

a) A contratada deverá fornecer treinamento, presencial e/ou por videoconferência, para:

- Gestor e Fiscais do Contrato;
- Administradores do sistema;
- Telefonistas e usuários operacionais;

b) O treinamento deverá incluir:

- Material de apoio (manuais e/ou vídeos);
- Orientações práticas de utilização da plataforma;
- Configuração básica e operação do sistema.

3.1.8 Plano de Contingência

a) A solução deverá contemplar mecanismos de contingência, incluindo:

- Redirecionamento automático de chamadas em caso de falhas;
- Possibilidade de redirecionamento de chamadas para números externos à solução contratada, incluindo números fixos ou móveis, locais ou de longa distância (DDD), independentemente de fazerem parte da faixa de numeração migrada;
- Alternativas de continuidade do serviço, principalmente para os denominados serviços essenciais, em caso de indisponibilidade;
- Estratégias de recuperação rápida;
- Garantia de operação mínima em situações críticas;

- O redirecionamento deverá ser configurável por setor, ramal, horário ou condição de falha.

3.1.9 Quantitativos Estimados

LOTE ÚNICO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 24 MESES		
Item	Descrição	Quantidade para 24 meses
1	Licenças de Ramal Interno (VoIP)	19.200
2	Licenças de URA	72
3	Software para Telefonista	48
4	Portabilidade 200 DDR/DID's	72
5	Serviço DDG 0800	24
6	Armazenamento em nuvem	24

3.1.10 Funcionalidades Avançadas de Telefonia e Gestão de Chamadas

I. A solução deverá contemplar recursos avançados de gestão de chamadas e perfis de usuários, permitindo a organização eficiente do atendimento telefônico da Administração Pública.

a) Perfis de Usuário e Gestão por Setor

a.1) A solução deverá permitir a criação de perfis de usuários com diferentes níveis de permissão, incluindo perfis administrativos por setor, possibilitando:

- Gerenciamento de ramais vinculados ao setor;
- Acesso a relatórios de chamadas e utilização;
- Configuração de filas, grupos e horários;
- Monitoramento de chamadas.

b) Grupos de Chamadas (Hunt Groups)

b.1) A solução deverá permitir a criação de grupos de ramais com:

- Distribuição simultânea;
- Sequencial;

- Circular (round-robin);
- Por prioridade ou disponibilidade;
- Possibilidade de configuração de regras e horários.

c) Filas de Atendimento (Call Queue)

c.1) A solução deverá permitir filas com:

- Distribuição automática de chamadas;
- Música de espera;
- Posição na fila;
- Controle de tempo de espera;
- Redirecionamento de chamadas;
- Registro de chamadas atendidas e abandonadas.

d) Monitoramento e Relatórios

d.1) A solução deverá fornecer:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Taxa de abandono;
- Relatórios por setor, ramal e período.

e) Regras de Encaminhamento e Controle de Chamadas por Setor

e.1) A solução deverá permitir a configuração de regras específicas de encaminhamento de chamadas, possibilitando a definição de fluxos personalizados de atendimento conforme a estrutura organizacional da Administração.

e.2) Deverá ser possível configurar cenários em que determinados ramais recebam chamadas exclusivamente mediante encaminhamento prévio por outros ramais ou grupos, permitindo, por exemplo:

- Recebimento de chamadas por gestores apenas após triagem realizada por ramais de atendimento ou recepção;
- Bloqueio de chamadas diretas para determinados ramais, permitindo apenas chamadas internas ou transferidas;
- Definição de rotas obrigatórias de atendimento (ex.: recepção → setor → responsável);
- Controle de chamadas por horário, setor ou prioridade.

e.3) A solução deverá permitir flexibilidade na configuração dessas regras, garantindo aderência às rotinas administrativas e às necessidades específicas de cada unidade.

4. MODERNIZAÇÕES E MELHORIAS DO SISTEMA PROPOSTO EM RELAÇÃO AO AMBIENTE ATUAL

4.1 Considerando o cenário atual da infraestrutura de telefonia, caracterizado pela utilização de tecnologia legada baseada em PABX físico, ausência de gestão centralizada e limitações operacionais, a presente contratação visa promover a modernização tecnológica, padronização e aumento da eficiência dos serviços de telecomunicações.

4.2 O novo sistema deverá proporcionar as seguintes melhorias:

- Substituição da infraestrutura baseada em PABX físico por solução em nuvem (PABX virtual), com maior escalabilidade e flexibilidade;
- Utilização de tecnologia SIP/VoIP, conforme previsto nos requisitos da contratação, com melhor aproveitamento da rede de dados existente;
- Centralização da gestão da telefonia, permitindo controle unificado de ramais, relatórios e consumo por centro de custo;
- Implementação de relatórios detalhados e ferramentas de auditoria, conforme previsto no ETP, possibilitando maior controle e transparência;
- Integração dos serviços de telefonia, incluindo números DID, serviço 0800 e números tridígitos, em uma única plataforma gerenciável;
- Implementação de recursos de atendimento automatizado (URA), filas de atendimento e gravação de chamadas sob demanda;

- Adoção de mecanismos de alta disponibilidade e redundância compatíveis com soluções em nuvem, garantindo continuidade dos serviços;
- Redução da dependência de infraestrutura física local, minimizando riscos operacionais e custos com manutenção;
- Possibilidade de utilização da solução em diferentes dispositivos compatíveis com tecnologia VoIP, conforme recursos disponibilizados pela plataforma;
- Melhoria na qualidade das chamadas e na experiência dos usuários;
- Maior segurança da informação, com controle de acesso, registros de utilização e conformidade com a LGPD;
- Facilidade de expansão da solução, permitindo inclusão de novos ramais e funcionalidades sem necessidade de intervenções físicas significativas;
- Otimização dos custos operacionais, com melhor controle do consumo e uso racional dos recursos públicos.

5. DA COERÊNCIA ENTRE O CUSTEAMENTO DA SOLUÇÃO E A MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

5.1 Transição para a Governança Digital

O projeto de modernização da Prefeitura de Pará de Minas não representa apenas uma atualização do sistema de telefonia de PABX físico para Solução Integrada em Nuvem (SaaS), mas uma transição estratégica fundamentada na **Lei 14.133/2021**.

Trata-se da contratação de um "serviço comum" essencial para a continuidade da máquina administrativa, migrando de um modelo de troncos físicos obsoletos para uma solução integralmente baseada em nuvem, abrangendo várias funcionalidades simultaneamente, otimizando o gerenciamento administrativo e financeiro da solução.

Esta mudança estratégica foca em três pilares fundamentais para a eficiência pública:

- **Otimização de Custos:** Eliminação de gastos com manutenção de centrais físicas (PABX) e redução drástica em tarifas de longa distância.

- **Gestão de Consumo e Transparência:** Controle rigoroso através de relatórios individualizados por centro de custo, permitindo uma fiscalização precisa do erário.
- **Modernização e Escalabilidade:** Uma estrutura desenhada para suportar a expansão dos serviços públicos a médio prazo sem a necessidade de novas obras.

Para que essa voz viaje pela internet com segurança, utilizamos uma linguagem universal e protegida: o protocolo SIP.

5.2 Desvendando o SIP: O Passaporte Digital da Voz

O SIP (**Session Initiation Protocol**) é a forma que os aparelhos utilizam para conversar pela rede. Podemos compará-lo a um **Passaporte Digital**: ele garante que a identidade da chamada seja mantida e validada enquanto ela atravessa diferentes redes mundiais. Diferente da telefonia analógica, o SIP em Pará de Minas conta com protocolos de criptografia **SIP TLS/SSL**, garantindo que as conversas institucionais sejam protegidas contra interceptações.

Característica	Telefonia Antiga (Física)	Telefonia SIP (Nuvem)
Infraestrutura	Cabos de cobre e centrais físicas locais.	Conexão de internet e servidores em nuvem.
Escalabilidade de Custo	Exige placas físicas (hardware) caras.	Baseada em licenças digitais flexíveis.
Segurança	Vulnerável a grampos físicos simples.	Protegida por criptografia TLS/SSL.
Flexibilidade	Ramal preso a um ponto de parede.	Ramal móvel: funciona onde houver internet.

Aproveitamento de Ativo: Demonstrando responsabilidade fiscal, o sistema mantém compatibilidade total com o parque tecnológico existente, incluindo os aparelhos IP **Grandstream (GXP1610, GXP1615 e GRP2601)**, unindo inovação e preservação do patrimônio.

5.3 DID e Ramais: Inteligência na Distribuição de Chamadas

O conceito de **DID (Direct Inward Dialing)**, ou **Discagem Direta a Ramal (DDR)**, é o que permite ao cidadão eliminar intermediários. Em vez de ligar para uma telefonista geral, ele disca diretamente para a secretaria desejada.

- **Volume e Transição:** O projeto prevê a portabilidade de aproximadamente **600 números existentes** para garantir que a memória telefônica da cidade seja preservada, além da inclusão de **200 novos DIDs** para futura expansão.
- **Capacidade Operacional:** A previsão de **19.200 licenças de ramais** refere-se ao acumulado total para os 24 meses de contrato (uma média de 800 licenças ativas mensalmente). Isso garante que, conforme novas unidades de saúde ou escolas sejam inauguradas, o sistema comporte o crescimento de forma imediata.

5.4 URA e Gravação: Eficiência com Rigor Técnico

A **URA (Unidade de Resposta Audível)** funciona como o atendente virtual 24/7. Em setores críticos como a Secretaria de Saúde, a URA realiza a triagem automatizada, direcionando o cidadão com agilidade por comandos de voz ou teclado.

Para garantir a transparência e a segurança jurídica de servidores e cidadãos, o sistema exige um rigoroso padrão de armazenamento, conforme listado no ETP e Termo de Referência, nos Requisitos da Contratação:

"As chamadas serão gravadas sob demanda, com suporte ao formato **OGG** e um armazenamento mínimo anual de **128 GB**, garantindo a rastreabilidade e a transparência conforme a necessidade administrativa."

5.5 Portabilidade e Contingência: Segurança em Primeiro Lugar

A modernização não ignora o histórico da cidade. A portabilidade garante a manutenção de números vitais, incluindo o serviço de discagem gratuita **0800 940 9402** e os tridígitos de emergência:

1. Guarda Municipal - 153

2. Defesa Civil - 199

Plano de Contingência: Destaca-se a resiliência do sistema: em caso de qualquer falha na rede de internet, estes números críticos possuem um mecanismo de redirecionamento automático para linhas móveis ou fixas externas, garantindo que o socorro ao cidadão nunca seja interrompido.

5.6 Eficiência Operacional, SLA e LGPD

O compromisso com o funcionamento é selado pelo **SLA (Service Level Agreement)**, que estipula uma disponibilidade mínima de **99,5%**. Na prática, o sistema foi projetado para ser ininterrupto.

O suporte técnico é segmentado por prioridade institucional:

- **Serviços Essenciais (UPA, Guarda Municipal):** Atendimento técnico em até **12 horas**.
- **Demais Áreas Administrativas:** Atendimento em até **48 horas**.

Soberania de Dados: Em total conformidade com a **LGPD**, todos os dados e gravações serão obrigatoriamente hospedados em **Datacenters localizados em Território Nacional**, garantindo que as informações dos cidadãos de Pará de Minas estejam sob jurisdição brasileira e protegidas por rigorosos protocolos de auditoria.

5.7 Conclusão: Uma Estratégia de Médio e Longo Prazo

A escolha por um contrato de **24 meses** reflete uma gestão pública moderna. Diferente de contratos anuais que geram insegurança jurídica e custos administrativos repetitivos, a vigência plurianual garante **previsibilidade orçamentária** e continuidade administrativa, conforme os preceitos de eficiência da Lei 14.133/2021.

O PABX em Nuvem de Pará de Minas não é apenas telefonia; é uma **infraestrutura estratégica de integração**. Ao final, a tecnologia cumpre seu propósito mais nobre: encurtar a distância entre o poder público e o cidadão que busca atendimento, transformando cada chamada em um serviço ágil, seguro e transparente.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

a) A solução deverá garantir:

- Continuidade dos serviços;
- Modernização tecnológica;
- Eficiência operacional;
- Segurança da informação;
- Escalabilidade futura.

Claiton Aparecido Arruda
Responsável pela Elaboração do Projeto
Matrícula 21.564

Fernando Antônio do Amaral
Secretário Municipal de Gestão Pública
Mat. 28.002

Assinantes

- ✓ **Claiton Aparecido Arruda**
Assinou em 22/05/2026 às 16:00:12 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Claiton Aparecido Arruda, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

- ✓ **Fernando Antônio do Amaral**
Assinou em 22/05/2026 às 16:58:19 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Fernando Antônio do Amaral, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

GJ1-L36-O7E-3M7

SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Anexo II

CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

Descrição dos Serviços		Prestação de Serviços de Telefonia Fixa em Nuvem				
Lote Único	2026 - 1º ao 6º Mês de Execução					
	01	02	03	04	05	06
	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81
Acumulado 06 meses (2026)		25% 137.830,86				



Lote Único	2027 - 7º ao 18º Mês de Execução											
	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81
Acumulado 12 meses (2027)				50% 275.661,72								

Lote Único	2028 - 19º ao 24º Mês de Execução					
	19	20	21	22	23	24
	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81	4,166% R\$ 22.971,81
Acumulado 06 meses (2028)				25% 137.830,86		
Acumulado 24 meses (06/2026 a 06/2028)				100% 551.323,44		



Consumo total para 24 meses, com base em estimativa, por unidade gerenciadora de consumo e custeio						
#	Secretaria	Nº da Solicitação de Compra	Mensal	2026	2027	2028
1	Saúde	586/2026	R\$10.371,19	R\$62.227,11	R\$124.454,22	R\$62.227,11
2	Educação	587/2026	R\$3.068,88	R\$18.413,28	R\$38.826,56	R\$18.413,28
3	Gestão Pública	588/2026	R\$6.411,75	R\$38.470,47	R\$76.940,94	R\$38.470,47
4	Agronegócio, Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente	596/2026	R\$400,00	R\$2.400,00	R\$4.800,00	R\$2.400,00
5	Gabinete (Convênios)	597/2026	R\$80,00	R\$480,00	R\$960,00	R\$480,00
6	Desenvolvimento Urbano	598/2026	R\$540,00	R\$3.240,00	R\$6.480,00	R\$3.240,00
7	Obras e Infraestrutura	599/2026	R\$420,00	R\$2.520,00	R\$5.040,00	R\$2.520,00
8	Assistência e Desenvolvimento Social	600/2026	R\$1.100,00	R\$6.600,00	R\$13.200,00	R\$6.600,00
9	Cultura	601/2026	R\$580,00	R\$3.480,00	R\$6.960,00	R\$3.480,00
Total Mensal/Anual			R\$22.971,81	RR\$137.830,86	R\$275.661,72	R\$137.830,86
Valor total da Contratação			R\$551.323,44			



Equipe Responsável pela Elaboração

Antonella Chaves Campos Lázaro
Fiscal Administrativa do Contrato
Departamento de Tecnologia da Informação
Mat. 21.016

Alex Vagner Costa da Silva
Fiscal Administrativo do Contrato
Departamento de Tecnologia da Informação
Mat. 22.703



Assinantes

- ✓ **Antonella Chaves Campos Lázaro**
Assinou em 22/05/2026 às 14:44:43 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Antonella Chaves Campos Lázaro, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

- ✓ **Alex Vagner Costa da Silva**
Assinou em 22/05/2026 às 15:01:37 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Alex Vagner Costa da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

GER-DM7-GN0-QRY

ANEXO III – PARÂMETROS DE CONFORMIDADE TÉCNICA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA EM NUVEM (PABX VoIP) PELO PERÍODO DE 24 MESES

1. JUSTIFICATIVA PARA A PERSONALIZAÇÃO E COMPILAÇÃO DOS ITENS

1.1 A personalização dos itens e quantitativos nas contratações de telefonia fixa VoIP em nuvem é uma prerrogativa da Administração para que a solução atenda fielmente às suas especificidades locais e demandas operacionais. A compilação de múltiplos componentes técnicos em um único descritivo de solução integrada (SaaS) justifica-se pelo fato de que a fragmentação do objeto comprometeria a interoperabilidade dos sistemas e a segurança da informação. Além disso, a contratação integrada reduz a complexidade da fiscalização, evita conflitos de responsabilidade entre diferentes fornecedores e assegura que a contratada responda pelo desempenho global da solução, garantindo a eficiência e a continuidade do serviço público.

1.2 A personalização dos descritivos é uma ferramenta de gestão necessária para que cada ente adapte a tecnologia à sua realidade demográfica e operacional. Conforme verificado nas telas de consulta ao PNCP anexas a este planejamento, os objetos são descritos de formas distintas, mas tecnicamente convergentes:

a) Enquanto um município de médio porte pode considerar mais vantajoso e transparente contratar pacotes de 200 DIDs com o armazenamento em nuvem tarifado à parte (como o item 6 da pesquisa de preços, voltado para 128 GB anuais), um ente federativo ou órgão de grande porte pode optar por descritivos que consolidem 1.500 DIDs integrados a pacotes robustos de armazenamento, visando a economia de escala e a simplificação do faturamento global;

b) Identificam-se no mercado cadastros sob as rubricas de "**Licença de PABX IP Cloud**", "**Licença de Softphone**", ou ainda "**Serviço de Migração e Configuração**". No entanto, a análise

técnica demonstra que todas essas variações referem-se ao mesmo núcleo tecnológico: uma plataforma virtualizada que provê voz sobre IP (VoIP).

1.3 A diversidade de formatos encontrados no PNCP — onde ora os itens aparecem fragmentados por licença, ora compilados em soluções "*all-in-one*" — reflete apenas estratégias distintas de precificação dos fornecedores e não uma restrição à competitividade; mesmo quando as empresas apresentam propostas com quantitativos ou agrupamentos divergentes (como ocorreu com a Algar Telecom e Facilita Telecom durante a fase de coleta), é possível identificar a similaridade técnica através do cumprimento dos requisitos de **interoperabilidade e protocolos abertos**.

1.4 Dessa forma, a modelagem da contratação reflete condições usualmente praticadas no mercado de telecomunicações corporativas, onde a flexibilidade na descrição do item visa atender à **especificidade da demanda pública** sem configurar qualquer tipo de direcionamento ou cerceamento à ampla concorrência.

2. CONFORMIDADE COM AS CONDIÇÕES DE MERCADO E AUSÊNCIA DE DIRECIONAMENTO

2.1 O formato da contratação e os descritivos técnicos adotados refletem rigorosamente as práticas usuais de mercado para soluções de telefonia IP baseada em nuvem. A utilização de protocolos abertos e universais, especificamente o **SIP (RFC 3261)**, garante que qualquer fornecedor tecnicamente qualificado possa participar do certame, afastando qualquer possibilidade de direcionamento para marcas ou fabricantes específicos. A pesquisa de preços realizada utilizou múltiplas fontes, incluindo cotações diretas e consultas ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), confirmando que os valores estimados estão em estrita consonância com o mercado.

2.2 Os parâmetros estabelecidos afastam qualquer possibilidade de direcionamento, alinhando-se às melhores práticas de governança pública:

- **Protocolos Abertos:** A exigência do protocolo **SIP (RFC 3261)** é o padrão universal da indústria, garantindo que a infraestrutura seja agnóstica em relação a fabricantes e permitindo a participação de qualquer empresa que opere com tecnologias de mercado;
- **Critério de Julgamento:** A adoção do **Menor Preço Global** busca a proposta economicamente mais vantajosa para o conjunto da solução, refletindo o formato de comercialização usual de "PABX Cloud" praticado pelas operadoras e integradoras de TI;
- **Cesta de Preços:** O valor de referência foi consolidado por meio do método de **média aritmética** a partir de múltiplas fontes, incluindo orçamentos diretos de empresas do setor e consultas ao **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**, assegurando que o preço estimado (R\$ 551.323,44) é fidedigno à realidade do mercado atual.

2.3 A análise de contratações similares registradas no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)** revela que, embora os entes públicos utilizem descritivos variados para cadastrar seus itens, as soluções guardam uma **estrita similaridade técnica**, baseando-se quase invariavelmente no modelo **SaaS (Software as a Service)** e no protocolo universal **SIP**.

3. FUNDAMENTAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS E PORTABILIDADE

3.1 Considerando que esta é a primeira contratação do Município neste formato tecnológico, migrando de uma tecnologia legada (PABX físico e troncos analógicos) para uma plataforma moderna em nuvem, as exigências técnicas visam garantir um salto qualitativo com segurança operacional. As habilitações técnicas exigidas são fundamentais para assegurar a **portabilidade numérica de aproximadamente 600 números DID/DDR** já conhecidos pela comunidade. A exigência de compatibilidade com o parque de aparelhos IP Grandstream já existente no Município visa a economicidade e a proteção do patrimônio público, evitando desperdícios. Importante Ressaltar o **Direito de Propriedade:** a portabilidade dos 600 números DDR/DID (incluindo os vitais 153 da Guarda e 199 da Defesa Civil) é um patrimônio do cidadão de Pará de Minas.

3.2 A exploração de serviços de telecomunicações é uma atividade restrita a quem possui concessão, permissão ou autorização da ANATEL, conforme a **Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997)**. Para realizar a portabilidade numérica e operar a telefonia fixa (STFC), a empresa deve comprovar que é uma operadora outorgada ou que possui o termo de dispensa (geralmente para Prestadoras de Pequeno Porte - PPPs, conforme a **Resolução nº 680/2017 da ANATEL**). A ausência dessa comprovação caracteriza **incapacidade jurídica e operacional**. Sem a outorga/dispensa, a empresa não tem acesso à base de dados da Entidade Administradora da Portabilidade (EAD), tornando o objeto contratual inexecutável.

4. EXIGÊNCIA DE RESPONSÁVEL TÉCNICO (RT) E HABILITAÇÕES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

4.1 A exigência de comprovação de **Outorga ou Dispensa da ANATEL** visa garantir a regularidade regulatória da contratada para operar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e gerir a portabilidade numérica. Complementarmente, a **Anotação de Responsabilidade Técnica (ART/RT)** é impositiva por força da Lei nº 6.496/1977, assegurando que o projeto e a execução técnica na área de telecomunicações sejam realizados por profissional habilitado (Telecomunicações, Elétrica ou Eletrônica), garantindo a segurança jurídica e a integridade operacional da infraestrutura municipal.

4.2 Dada a especificidade e a criticidade dos serviços de migração assistida e configuração de redes de voz, torna-se indispensável a exigência de um Responsável Técnico (RT) legalmente habilitado. O profissional deverá possuir formação em Engenharia Elétrica, Eletrônica ou Telecomunicações, com registro ativo no respectivo conselho de classe (CREA, CRT ou CFT), para garantir que os serviços de assistência técnica, suporte e implementação da plataforma VoIP sejam executados sob rigorosos padrões de engenharia. A **Lei Federal nº 6.496/1977** estabelece que todo contrato para a execução de obras ou prestação de serviços de Engenharia fica sujeito à ART.

4.3 Prestação de Serviços na área de telecomunicações, sistemas de telefonia IP, infraestrutura de redes e portabilidade envolvem complexidade técnica que impacta a continuidade de serviços públicos. Isso exige um **Responsável Técnico (RT)** devidamente registrado no **CREA** ou **CFT**. A RT deve ser emitida por profissional com atribuições em:

- **Telecomunicações:** Foco específico nos protocolos e transmissão.
- **Elétrica/Eletrônica:** Conforme a **Resolução CONFEA nº 218/1973**, profissionais destas áreas possuem competência para atuar em sistemas de comunicação e redes.

4.4 A RT garante que o serviço será supervisionado por um profissional habilitado, transferindo a responsabilidade civil e ética da execução para o técnico e sua empresa, protegendo a Administração contra falhas sistêmicas.

4.5 A comprovação de registro ou inscrição da empresa licitante no conselho profissional competente visa garantir a capacidade técnico-operacional da Contratada, assegurando que as atividades especializadas de engenharia de telecomunicações — incluindo, mas não se limitando a, projetos de rede, infraestrutura de comunicação, cabeamento estruturado e comutação — serão coordenadas e executadas sob a estrita responsabilidade de profissionais legalmente habilitados e em conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 5.194/1966 e resoluções do CONFEA.

5. GARANTIA CONTRATUAL E PROTEÇÃO OPERACIONAL (SLA)

5.1 Em virtude do vulto significativo da contratação e da essencialidade do serviço para unidades sensíveis como a **UPA 24 Horas** e a **Guarda Civil Municipal**, é exigida uma garantia contratual de 10% do valor total do ajuste. Esta medida protege a Prefeitura contra licitantes sem capacidade operacional comprovada, assegurando que a empresa vencedora tenha robustez financeira e técnica para manter os **Níveis de Serviço (SLA)** exigidos, como o atendimento técnico em até 12 horas para áreas essenciais. Essa estrutura oferece o suporte necessário para garantir que o

fornecedor não apenas possua o "papel", mas a capacidade real de sustentar o sistema de telefonia da Prefeitura.

5.2.1 A garantia de 10% serve para afastar empresas sem lastro financeiro que, ao falharem, deixariam serviços essenciais (Saúde e Segurança) desamparados. É uma proteção ao Erário, uma medida de **prudência administrativa**, não um obstáculo à concorrência.

6. COMPATIBILIDADE DAS EXIGÊNCIAS COM AS PRÁTICAS DE MERCADO

6.1 A modelagem das exigências de habilitação técnica e operacional foi delineada para equilibrar a segurança da Administração com a ampla competitividade do certame:

a) Somatório de Atestados: A admissão do somatório de atestados de execução concomitante visa aferir a capacidade operativa real da licitante, comprovando que a empresa possui estrutura logística, de pessoal e de gestão suficiente para suportar demandas que, somadas, equivalem ao vulto desta contratação. Tal medida atende aos princípios da proporcionalidade, garantindo que a contratada detenha expertise para executar o objeto em sua totalidade sem impor barreiras desnecessárias ao mercado, em conformidade com o entendimento consolidado pelos Tribunais de Contas.

b) Suporte e Níveis de Serviço (SLA): A exigência de suporte técnico em regime 24/7, com assistência técnica presencial em até 12 horas para serviços essenciais (como UPA e Guarda Municipal), é uma prática padronizada para infraestruturas críticas, visando mitigar riscos de interrupções que possam comprometer o atendimento ao cidadão.

c) Regularidade Setorial: A exigência de apresentação do Ato de Outorga de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) ou Comprovante de Credenciamento de Dispensa de Outorga da ANATEL reflete o cumprimento estrito das normas regulatórias vigentes para o tráfego de chamadas no Brasil, visto que representam as garantias legais de que a empresa tem "chave de acesso" aos

sistemas da ANATEL para mover os números sem que a Administração fique incomunicável durante a transição.

7. REFERÊNCIAS DE CONTRATAÇÕES SIMILARES

7.1 Para fins de transparência e consulta, indicam-se as seguintes referências de contratações com objetos e requisitos similares:

a) Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT5):

Referência: Ata de Registro de Preços nº 4.2026.

Similaridade: Contratação de licenças SIP, softphones e hardware de telefonia IP com exigências rigorosas de compatibilidade e suporte técnico especializado.

b) Instituto Federal de São Paulo (IFSP):

Referência: Estudo Técnico Preliminar nº 13/2025 (Campus Caragatatuba).

Similaridade: Planejamento para a migração de tecnologia PSTN/Analógica para VoIP Cloud, visando a portabilidade numérica e flexibilidade para trabalho remoto.

c) Prodam (São Paulo):

Referência: Termo de Referência para Aquisição de Telefonia IP.

Similaridade: Detalhamento exaustivo de níveis de serviço (SLA), suporte 24/7 e compatibilidade com codecs de áudio padrão (G.711, G.729).

d) Instituto Nacional do Semiárido (INSA):

Referência: Aviso de Contratação Direta nº 90001/2025.

Similaridade: Uso do Portal Gov.br para seleção de propostas de serviços de tecnologia.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 A solução proposta não se limita a uma mera atualização tecnológica, mas representa um pilar da infraestrutura estratégica de integração do Município.

- **Governança Digital:** A transição para o PABX em nuvem promove a modernização da gestão pública, substituindo sistemas obsoletos por uma plataforma escalável que facilita a

inclusão de novos ramais e funcionalidades sem necessidade de intervenções físicas significativas.

- **Soberania e Segurança de Dados:** O armazenamento obrigatório de dados e gravações em datacenters localizados em território nacional garante que as informações dos cidadãos estejam sob jurisdição brasileira e protegidas por rigorosos protocolos de auditoria e conformidade com a LGPD.
- **Continuidade e Previsibilidade:** A opção por uma vigência contratual de 24 meses assegura estabilidade administrativa e previsibilidade orçamentária, evitando a insegurança jurídica e os custos administrativos repetitivos de processos licitatórios anuais.
- **Eficiência no Atendimento:** Em última análise, a tecnologia cumpre o propósito de encurtar a distância entre o poder público e o cidadão, transformando cada chamada em um serviço ágil, seguro e transparente

Pará de Minas, 22 de Maio de 2026.

Antonella Chaves Campos Lázaro
Responsável pela Elaboração do Anexo
Matrícula 21.016

Claiton Aparecido Arruda
Responsável pela Elaboração do Anexo
Matrícula 21.564

Fernando Antônio do Amaral
Secretário Municipal de Gestão Pública
Mat. 28.002

Assinantes

- ✓ **Antonella Chaves Campos Lázaro**
Assinou em 22/05/2026 às 14:45:09 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Antonella Chaves Campos Lázaro, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Claiton Aparecido Arruda**
Assinou em 22/05/2026 às 16:00:13 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Claiton Aparecido Arruda, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Fernando Antônio do Amaral**
Assinou em 22/05/2026 às 16:57:48 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Fernando Antônio do Amaral, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

Y80-7L3-P7O-Q0M

ADENDO TÉCNICO AO TERMO DE REFERÊNCIA – PRC 58/2026

ASSUNTO: Justificativa Técnica para Fixa o de Garantia Contratual em 10% (Art. 98, caput, Lei n  14.133/2021)

1. DA FUNDAMENTA O LEGAL E APLICABILIDADE

A Administra o Municipal, amparada pelo Art. 98, caput, da Lei n  14.133/2021, estabeleceu a exigência de garantia de execu o no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato. Tal medida, embora superior ao patamar usual de 5%, justifica-se pela complexidade técnica extraordinária e pelos riscos elevados inerentes   migra o integral do parque tecnológico de comunica es do Município.

2. DA ESSENCIALIDADE E RISCO   CONTINUIDADE (PROTE O   VIDA)

A contrata o abrange unidades de resposta crítica, como a UPA 24 Horas, a Guarda Civil Municipal e a Defesa Civil.

- A opera o envolve o tráfego de voz de números de emergência vitais (153 e 199).
- Diferente de serviços administrativos comuns, a interrup o da telefonia nestas unidades não acarreta apenas prejuízo financeiro, mas risco iminente   vida e   segurança da popula o, o que demanda um parceiro contratual com robustez financeira e operacional comprovada, assegurada pelo lastro da garantia de 10%.

3. DA COMPLEXIDADE TÉCNICA: PORTABILIDADE E MIGRA O TOTAL

O objeto não se restringe   presta o de serviço, mas sim a uma opera o de engenharia de redes que envolve a portabilidade numérica de aproximadamente 600 linhas DDR/DID.

- Este   o primeiro passo da migra o tecnológica do Município, substituindo um parque físico obsoleto por uma soluço 100% em nuvem (SaaS).
- Uma falha na execu o nesta etapa inicial comprometeria todo o cronograma plurianual de moderniza o da Administra o Municipal, gerando um efeito cascata de ineficiência e desperdício de recursos públicos.

4. DA MITIGA O DE RISCOS E HISTÓRICO DE INFRA OES

A fixa o do percentual máximo de garantia fundamenta-se no Mapa de Gerenciamento de Riscos, especificamente nos seguintes pontos:

- Risco ID 7 (Inaptidão do Licitante): Classificado com Impacto Alto e nível de risco 150 (Zona Vermelha).
- Risco ID 11 (Suspensão por encerramento de atividades): Risco de desamparo operacional caso a contratada não possua saúde financeira para manter a opera o por 24 meses.

- **Histórico Administrativo:** Esta Administração já vivenciou situação pretérita de quebra de contrato neste mesmo segmento. A garantia de 10% atua como um filtro de mercado, afastando "licitantes aventureiros" e garantindo que apenas empresas com capacidade real de sustentar o sistema participem do certame.

5. CONCLUSÃO

A exigência de 10% não configura barreira à competitividade, mas sim prudência administrativa e estrito cumprimento do dever de gerir riscos. O valor garantido assegura que, em caso de nova inexecução ou rescisão culposa, a Prefeitura disponha de recursos imediatos para contratações emergenciais ou medidas de contingência, preservando o princípio da continuidade do serviço público.

DEPARTAMENTO DE TIC

Pará de Minas, 26 de Maio de 2026.

Antonella Chaves Campos Lázaro
Técnico em Administração
Mat. 21.016

Marcos Rogério Moraes da Silva
Diretor de Apoio Operacional
Mat. 5713

Assinantes

- ✓ **Antonella Chaves Campos Lázaro**
Assinou em 27/05/2026 às 08:22:30 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Antonella Chaves Campos Lázaro, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Marcos Rogério Morais da Silva**
Assinou em 27/05/2026 às 08:23:03 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Marcos Rogério Morais da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

MOW-Q6O-31M-5W4

ADENDO TÉCNICO AO TERMO DE REFERÊNCIA – PRC 58/2026

ASSUNTO: Justificativa Técnica e Administrativa para Fixa o da Vigência Contratual em 24 Meses e Alinhamento Estratégico de TIC.

1. DA ESTRATÉGIA DE ESCALONAMENTO E INTEGRA O TECNOLÓGICA

A Administra o Municipal reconhece que as contrata es modernas de telecomunica es convergem para modelos integrados de SaaS (Software as a Service) e PaaS (Platform as a Service), unificando telefonia fixa, móvel, videoconferência e ferramentas de colabora o. No entanto, a fixa o do prazo de 24 meses para a presente contrata o de telefonia fixa em nuvem   uma decisão estratégica baseada no cenário contratual vigente:

1.1 Sincronia com a Telefonia Móvel: O Município possui contrato de telefonia móvel vigente até 2028. Optar por um prazo de 24 meses agora permite que, ao final deste período e com a proximidade do encerramento do contrato móvel, a Administra o possa realizar uma licita o unificada e integrada de todas as solu es em 2028.

1.2 Cronograma de Gastos Previsível: Esta modelagem cria um cronograma escalonado. O investimento inicial e o esforço técnico de migra o e portabilidade das 600 linhas DDR/DID ocorrem no presente PRC 58/2026. Em 2028, a próxima contrata o focar  na manuten o e expansão, somando novas solu es tecnológicas com custos operacionais já estabilizados e previsíveis.

2. DA EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E OTIMIZA O DA EQUIPE TÉCNICA

A centraliza o da gestão e fiscaliza o de todos os contratos contínuos de TIC no Departamento de Tecnologia da Informa o e Comunica o exige uma gestão racional do tempo e dos recursos humanos:

2.1 Redu o de Carga Burocrática: O prazo de 24 meses evita a necessidade de instru o de novos processos licitatrios anuais ou a execu o de múltiplos termos aditivos de curta dura o, que geram sobrecarga administrativa e morosidade.

2.2 Foco na Atividade Finalística: Ao garantir estabilidade contratual por um período dilatado, os servidores designados como gestores e fiscais técnicos (conforme relacionado no TR) podem focar na fiscaliza o da qualidade e no cumprimento dos Níveis de Serviço (SLA), em vez de se dedicarem exclusivamente a ritos burocráticos de renova o.

3. DO ALINHAMENTO COM OS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A vigência de 24 meses não   isolada, mas integrada ao ciclo de planejamento do Município:

3.1 Cronograma Físico-Financeiro (Anexo II): O planejamento foi detalhado para acompanhar o Plano de Contrata es Anual (PCA), garantindo que a execu o financeira seja compatível com a entrega técnica da soluço.

3.2 Previsão Orçamentária e PPA: A contratação possui respaldo nas dotações orçamentárias específicas de cada secretaria demandante e está em estrita conformidade com o Plano Plurianual (PPA), cujas atualizações foram anexadas ao processo para refletir as modificações nas Solicitações de Compra e garantir a disponibilidade de créditos nos exercícios subsequentes.

4. CONCLUSÃO

A adoção do prazo de 24 meses, portanto, atende aos preceitos de economicidade e eficiência da Lei nº 14.133/2021. Ela assegura que a migração assistida — serviço de alta complexidade — seja consolidada antes da expansão para uma solução global em 2028, protegendo a Administração contra falhas operacionais e garantindo a continuidade ininterrupta dos serviços essenciais ao cidadão.

DEPARTAMENTO DE TIC

Pará de Minas, 27 de Maio de 2026.

Antonella Chaves Campos Lázaro
Técnico em Administração
Mat. 21.016

Marcos Rogério Morais da Silva
Diretor de Apoio Operacional
Mat. 5713

Assinantes

- ✓ **Antonella Chaves Campos Lázaro**
Assinou em 27/05/2026 às 10:54:24 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Antonella Chaves Campos Lázaro, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Marcos Rogério Morais da Silva**
Assinou em 27/05/2026 às 10:54:41 com o certificado avançado da Betha Sistemas.
Eu, Marcos Rogério Morais da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador.betha.cloud** e insira o código abaixo:

8K9-N8N-X1L-YMW