



Termo de Referência nº 8/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 21/2026/CONTRATOS/CREFITO-18

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº: 11/2026/CONTRATOS/CREFITO-18

UNIDADE DEMANDANTE: SETIN/CREFITO-18

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de internet banda larga fixa e internet móvel, com fornecimento de chips de dados e aparelhos celulares em regime de comodato, destinados ao atendimento das necessidades institucionais do CREFITO-18.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de internet banda larga fixa e internet móvel, com fornecimento de chips de dados e aparelhos celulares em regime de comodato, destinados ao atendimento das necessidades institucionais do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 18ª Região — CREFITO-18, especialmente em razão da implantação da Subsede no Estado do Acre e da ampliação das atividades administrativas, fiscalizatórias e de atendimento ao público.

1.2. A contratação compreenderá os seguintes serviços e fornecimentos acessórios:

- a) serviço de internet banda larga fixa para funcionamento da Subsede do CREFITO-18 em Rio Branco/AC;
- b) serviço de internet móvel, por meio de chips de dados, com franquia mensal compatível com atividades administrativas, externas e fiscalizatórias;
- c) fornecimento de aparelhos celulares em regime de comodato, vinculados aos serviços móveis contratados;
- d) instalação, habilitação, configuração inicial, suporte técnico e demais serviços necessários ao adequado funcionamento da solução.

1.3. Os serviços possuem natureza comum, por apresentarem padrões usuais de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, sendo possível a comparação das propostas com base em especificações claras e usuais de mercado.

1.4. Os serviços possuem natureza continuada, tendo em vista que são indispensáveis ao funcionamento regular das atividades administrativas, fiscalizatórias, comunicacionais e de atendimento do CREFITO-18.

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de disponibilização de infraestrutura mínima de comunicação e conectividade para o funcionamento da Subsede do CREFITO-18 no Estado do Acre, localizada em Rio Branco/AC, bem como para atender à ampliação das atividades institucionais do Conselho.

2.2. O CREFITO-18 atua nos Estados de Rondônia e Acre, desempenhando atividades administrativas, fiscalizatórias, orientativas e de atendimento aos profissionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. Nesse contexto, os serviços de internet e comunicação são essenciais para assegurar a integração entre sede, subsede, servidores, fiscais, conselheiros, profissionais inscritos, fornecedores, órgãos públicos e

demaís interessados.

2.3. A internet banda larga fixa é necessária para garantir o funcionamento cotidiano da Subsede do Acre, permitindo acesso aos sistemas institucionais, tramitação de documentos, atendimento aos profissionais, comunicação com a sede em Porto Velho/RO, realização de reuniões virtuais e suporte às demais rotinas administrativas.

2.4. Os serviços de internet móvel, com fornecimento de chips de dados e aparelhos celulares em regime de comodato, são necessários para viabilizar acesso remoto a sistemas, documentos, canais institucionais e ferramentas de comunicação em atividades administrativas, fiscalizatórias, deslocamentos, visitas institucionais, eventos, reuniões externas e demais situações em que seja necessário acesso à internet fora do ambiente físico da sede ou da subsede.

2.5. O fornecimento de aparelhos celulares em regime de comodato, vinculados aos serviços móveis contratados, contribui para maior padronização, controle e organização dos meios institucionais utilizados em nome do Conselho, reduzindo a dependência de equipamentos pessoais para execução de atividades administrativas e finalísticas.

2.6. A contratação também se relaciona à previsão de convocação de novos empregados públicos, o que tende a ampliar a demanda por meios adequados de comunicação, acesso à internet, atendimento e mobilidade institucional.

2.7. A ausência da contratação poderá comprometer o funcionamento da Subsede do Acre, dificultar a comunicação entre as unidades, limitar o atendimento aos profissionais, gerar dependência de meios pessoais de comunicação, prejudicar o acesso a sistemas e reduzir a eficiência das atividades administrativas e fiscalizatórias.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação fundamenta-se na necessidade administrativa identificada no Documento de Formalização da Demanda — DFD, no Estudo Técnico Preliminar — ETP e no Mapa de Riscos, bem como na legislação aplicável às contratações públicas.

3.2. A contratação observará, especialmente:

- a) Lei nº 14.133/2021;
- b) Lei nº 9.472/1997 — Lei Geral de Telecomunicações;
- c) Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- d) Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação;
- e) Lei nº 6.316/1975;
- f) normas e regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL;
- g) demais normas aplicáveis às contratações públicas e aos serviços de telecomunicações.

3.3. A forma de contratação sugerida é a dispensa de licitação em razão do valor, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, desde que o valor estimado total permaneça dentro do limite legal vigente e sejam atendidos os requisitos legais aplicáveis.

3.4. Caso o valor estimado ultrapasse o limite legal para dispensa em razão do valor, ou caso a Administração entenda mais vantajoso, deverá ser avaliada a adoção de procedimento licitatório, preferencialmente na modalidade pregão, por se tratar de objeto comum.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A solução consiste na contratação de serviços continuados de telecomunicações e conectividade para atendimento das necessidades do CREFITO-18, compreendendo internet banda larga fixa para a Subsede de Rio Branco/AC, internet móvel por meio de chips de dados e fornecimento de aparelhos celulares em regime de comodato.

4.2. A solução deverá garantir conectividade adequada, comunicação institucional, acesso aos sistemas utilizados pelo Conselho, atendimento aos profissionais inscritos, suporte às atividades administrativas e apoio às ações fiscalizatórias e externas.

4.3. Considerando a natureza dos serviços, recomenda-se que a contratação seja estruturada em lotes, de modo a permitir maior competitividade e evitar restrição indevida do mercado.

4.4. A divisão em lotes não impede que uma mesma empresa seja contratada para todos os serviços, caso apresente a proposta mais vantajosa e demonstre capacidade técnica para atender integralmente ao objeto, inclusive quanto à disponibilidade de internet fixa no endereço da Subsede e fornecimento dos serviços móveis com os respectivos aparelhos em comodato.

5. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

5.1. O objeto será dividido em lotes, conforme abaixo:

Lote 1 — Serviços móveis: internet móvel por meio de chips de dados, com fornecimento de aparelhos celulares em regime de comodato.

Lote 2 — Internet fixa: internet banda larga fixa para a Subsede do CREFITO-18 em Rio Branco/AC.

5.2. A divisão em lotes justifica-se porque os serviços móveis e a internet fixa possuem características técnicas distintas, dependem de coberturas, estruturas e formas de execução diferentes, podendo ser prestados por fornecedores distintos.

5.3. O parcelamento busca ampliar a competitividade, permitir melhor aderência às condições de mercado e evitar que a Administração exija, de forma desnecessária, que uma única empresa forneça todos os serviços pretendidos.

5.4. Será admitida a contratação de fornecedor único para todos os lotes, desde que este apresente a proposta mais vantajosa e atenda a todos os requisitos técnicos e legais.

6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTITATIVOS

6.1. Lote 1 — Serviços móveis

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Serviço de internet móvel, por meio de chip de dados, com franquia mensal compatível com atividades administrativas, externas e fiscalizatórias, incluindo habilitação, suporte e cobertura adequada nas áreas de atuação do CREFITO-18.	Chip mensal	3
2	Aparelho celular fornecido em regime de comodato, vinculado aos serviços móveis contratados, novo ou em perfeito estado de funcionamento, homologado pela ANATEL e compatível com os serviços contratados.	Unidade em comodato	3

6.2. Especificações mínimas dos serviços de internet móvel

6.2.1. Os serviços de internet móvel deverão contemplar, no mínimo:

- fornecimento de 3 chips de dados habilitados;
- tecnologia 4G ou superior, preferencialmente 5G onde houver cobertura;
- chip físico em formato triplo corte ou eSIM, conforme disponibilidade da contratada e compatibilidade dos aparelhos;
- franquia mínima mensal compatível com o uso institucional, a ser definida no processo conforme pesquisa de mercado e proposta selecionada;
- roaming nacional;
- acesso à internet para uso institucional, sem bloqueios indevidos a sistemas, e-mails, navegadores, plataformas administrativas e aplicativos de comunicação;
- possibilidade de controle, gestão ou acompanhamento do consumo mensal;
- suporte para bloqueio e substituição do chip em caso de perda, roubo, defeito ou necessidade administrativa;
- emissão de fatura mensal discriminada.

6.2.2. O plano de internet móvel deverá ser estruturado preferencialmente sem cobrança automática de excedentes. Caso haja consumo integral da franquia, será admitida redução de velocidade, desde que não haja cobrança adicional sem autorização expressa da Administração.

6.2.3. Caso a solução ofertada contemple também serviço de voz, ligações ou telefonia móvel, tais funcionalidades poderão ser aceitas, desde que estejam incluídas no valor contratado e não gerem cobrança adicional não autorizada, devendo prevalecer a necessidade principal de acesso móvel à internet para fins institucionais.

6.2.4. Não será admitida cobrança de serviços adicionais, pacotes extras, roaming internacional, assinaturas, conteúdos digitais, seguros ou quaisquer serviços não autorizados formalmente pela Administração.

6.3. Especificações mínimas dos aparelhos celulares em comodato

6.3.1. Os aparelhos celulares fornecidos em regime de comodato deverão atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) smartphones novos, sem uso anterior, ou em perfeito estado de funcionamento, desde que aceitos pela Administração;
- b) homologação pela ANATEL;
- c) compatibilidade com tecnologia 4G ou superior, preferencialmente 5G;
- d) armazenamento interno mínimo de 128GB;
- e) memória RAM suficiente para uso regular de aplicativos institucionais, preferencialmente igual ou superior a 4GB;
- f) sistema operacional atualizado ou em versão compatível com os principais aplicativos de comunicação, acesso a sistemas, e-mail institucional e autenticação;
- g) carregador, cabo e acessórios mínimos necessários ao funcionamento, quando aplicável;
- h) garantia de substituição em caso de defeito não decorrente de mau uso;
- i) compatibilidade com os chips ou serviços móveis contratados.

6.3.2. Os aparelhos serão fornecidos em regime de comodato, permanecendo de propriedade da contratada, devendo ser devolvidos ao final da contratação, salvo disposição contratual diversa.

6.3.3. A contratada deverá substituir o aparelho que apresentar defeito, vício, incompatibilidade ou falha de funcionamento, desde que não decorrente de mau uso comprovado.

6.3.4. Em caso de perda, roubo, furto ou dano ao aparelho, a Administração deverá comunicar imediatamente a contratada para bloqueio do chip correspondente e adoção das medidas cabíveis, sem prejuízo de apuração interna de responsabilidade, quando necessário.

6.4. Lote 2 — Internet banda larga fixa

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Serviço de internet banda larga fixa para a Subsede do CREFITO-18 em Rio Branco/AC, com instalação, fornecimento dos equipamentos necessários, configuração inicial e suporte técnico.	Serviço mensal	1

6.5. Especificações mínimas da internet banda larga fixa

6.5.1. O serviço de internet banda larga fixa deverá atender, no mínimo:

- a) prestação no endereço da Subsede do CREFITO-18 em Rio Branco/AC;
- b) tecnologia por fibra óptica ou outra tecnologia equivalente que assegure estabilidade e velocidade compatíveis com o uso institucional;
- c) velocidade mínima sugerida de 500 Mbps de download, podendo ser ajustada conforme disponibilidade técnica, pesquisa de mercado e necessidade administrativa;
- d) upload compatível com a tecnologia ofertada, devendo a contratada informar expressamente a velocidade mínima ou nominal de upload em sua proposta;
- e) fornecimento de modem, roteador ou equipamento equivalente necessário ao funcionamento do serviço;
- f) rede Wi-Fi configurada, com senha de acesso e padrões mínimos de segurança;
- g) ausência de franquia de consumo de dados, salvo se expressamente aceito pela Administração;

- h) suporte técnico para falhas, instabilidades, substituição de equipamento e restabelecimento do serviço;
- i) instalação, configuração e testes de funcionamento sem cobrança adicional, salvo se expressamente previsto na proposta aceita;
- j) emissão de fatura mensal em nome do CREFITO-18.

6.5.2. A exigência de IP fixo não será obrigatória inicialmente, salvo se a área técnica ou administrativa demonstrar necessidade específica relacionada a VPN, autenticação, sistemas, controle de acesso ou outro requisito institucional.

6.5.3. Caso o fornecedor ofereça IP fixo sem custo adicional ou com custo compatível e vantajoso, a Administração poderá avaliar a conveniência de inclusão do recurso, desde que haja justificativa e previsão no processo.

7. DO LOCAL DE EXECUÇÃO

7.1. O serviço de internet banda larga fixa deverá ser instalado e prestado na Subsede do CREFITO-18 no Estado do Acre, em Rio Branco/AC, no seguinte endereço:

Av. Getúlio Vargas, nº 1215, Bairro Bosque, Rio Branco/AC — Bosque Medical Center, Sala Comercial nº 04.

7.2. Os serviços de internet móvel deverão atender às necessidades institucionais do CREFITO-18, especialmente nos Estados de Rondônia e Acre, sem prejuízo de utilização em deslocamentos, atividades externas, ações fiscalizatórias, reuniões, eventos e demais demandas administrativas.

7.3. A contratada deverá informar eventual impossibilidade técnica de instalação ou atendimento antes da contratação ou, no máximo, antes da emissão da Ordem de Serviço, quando for necessária vistoria ou análise de viabilidade técnica.

8. DO PRAZO DE EXECUÇÃO, ENTREGA E INSTALAÇÃO

8.1. A contratada deverá iniciar a execução dos serviços após assinatura do contrato e emissão da Ordem de Serviço, observados os seguintes prazos máximos:

- a) entrega e habilitação dos chips de internet móvel: até 10 dias úteis;
- b) entrega dos aparelhos celulares em comodato: até 10 dias úteis;
- c) instalação da internet banda larga fixa: até 15 dias úteis, contados da emissão da Ordem de Serviço e da confirmação da viabilidade técnica no endereço.

8.2. Os prazos poderão ser prorrogados, uma única vez, mediante justificativa formal da contratada e aceitação pela Administração, desde que não haja prejuízo relevante ao interesse público.

8.3. Após a instalação ou habilitação, a contratada deverá realizar os testes necessários para comprovar o funcionamento dos serviços.

8.4. A execução somente será considerada iniciada após a efetiva disponibilização dos serviços em condições de uso pela Administração.

9. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. O contrato terá vigência inicial de 12 meses, contados da data de assinatura ou da data indicada no instrumento contratual.

9.2. Por se tratar de serviço continuado, a contratação poderá ser prorrogada, a critério da Administração, observada a legislação aplicável, a vantajosidade, a disponibilidade orçamentária e a regularidade da execução contratual.

9.3. A prorrogação dependerá de manifestação do gestor e/ou fiscal do contrato quanto à regularidade da execução dos serviços e à permanência da necessidade administrativa.

10. DO VALOR ESTIMADO

10.1. O valor estimado da contratação será definido com base em pesquisa de preços realizada na fase preparatória, devendo considerar propostas de fornecedores compatíveis com o objeto, preços praticados no mercado, contratações similares, painéis de preços, consultas diretas ou outros meios admitidos pela legislação aplicável.

10.2. O valor estimado total da contratação será demonstrado conforme Mapa Comparativo de Preços constante nos autos.

10.3. O valor estimado deverá ser discriminado por lote e por item, contemplando os custos mensais, anuais, eventuais taxas de instalação, habilitação, fornecimento de equipamento, comodato, manutenção, suporte e demais encargos necessários à execução do objeto.

10.4. Não serão admitidas cobranças adicionais que não estejam expressamente previstas na proposta aceita, no contrato ou previamente autorizadas pela Administração.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária a ser indicada pelo setor competente.

11.2. Considerando a natureza do objeto, a despesa deverá ser classificada em dotação compatível com serviços de internet, comunicação de dados, telecomunicações ou equivalente, conforme plano de contas utilizado pelo CREFITO-18.

11.3. A contratação somente poderá prosseguir após manifestação da Contabilidade quanto à disponibilidade orçamentária e à classificação adequada da despesa.

12. DA FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. O fornecedor será selecionado, preferencialmente, por dispensa de licitação em razão do valor, caso o valor estimado permaneça dentro do limite legal vigente, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

12.2. O critério de julgamento será o menor preço por lote, desde que atendidas todas as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

12.3. A Administração poderá adjudicar os lotes a fornecedores distintos ou a um único fornecedor, conforme a proposta mais vantajosa para cada lote.

12.4. Não será considerada vantajosa proposta que, embora apresente menor preço, não atenda aos requisitos mínimos de cobertura, franquias, velocidade, comodato, suporte, instalação, regularidade ou demais condições exigidas.

12.5. A proposta deverá conter, no mínimo:

- a) identificação completa da empresa;
- b) CNPJ;
- c) descrição detalhada dos serviços ofertados;
- d) valores mensais e anuais por item e por lote;
- e) eventuais taxas de instalação, habilitação, ativação ou entrega;
- f) prazo de entrega dos chips, aparelhos e instalação da internet fixa;
- g) franquias de dados dos chips móveis;
- h) velocidade da internet fixa, com indicação de download e upload;
- i) modelo ou especificação mínima dos aparelhos celulares em comodato;
- j) informação sobre equipamentos inclusos para instalação da internet fixa;
- k) canais de suporte técnico;
- l) prazo de validade da proposta;
- m) declaração de que nos preços estão incluídos todos os custos, tributos, encargos e despesas necessárias à execução do objeto;
- n) informação quanto à cobertura dos serviços móveis nas áreas de interesse do CREFITO-18 e quanto à viabilidade técnica de instalação da internet fixa no endereço da Subsede, quando aplicável.

13. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

13.1. Para fins de contratação, a empresa deverá apresentar documentação de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista, econômico-financeira e técnica, conforme exigido pela Lei nº 14.133/2021 e pelo instrumento convocatório ou solicitação de proposta.

13.2. Habilitação jurídica

13.2.1. A empresa deverá apresentar ato constitutivo, estatuto, contrato social ou documento equivalente, devidamente registrado, compatível com o ramo de atividade relacionado ao objeto da contratação.

13.3. Regularidade fiscal, social e trabalhista

13.3.1. A empresa deverá comprovar, no mínimo:

- a) inscrição no CNPJ;
- b) regularidade perante a Fazenda Nacional;
- c) regularidade perante o FGTS;
- d) regularidade perante a Justiça do Trabalho;
- e) regularidade perante as Fazendas Estadual e/ou Municipal, quando aplicável ao objeto;
- f) demais documentos exigidos pela legislação e pelo setor competente.

13.4. Qualificação técnica

13.4.1. Para o Lote 1, a empresa deverá comprovar que atua regularmente na prestação ou comercialização de serviços de internet móvel, vinculados a operadora autorizada pela ANATEL, ou que possui autorização, parceria, representação ou condição técnica regular para fornecimento dos serviços móveis ofertados.

13.4.2. Para o Lote 2, a empresa deverá comprovar que atua regularmente na prestação de serviço de comunicação multimídia, internet banda larga ou serviço equivalente, com autorização, registro ou regularidade perante a ANATEL, quando exigível.

13.4.3. Poderá ser exigida apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviço compatível com o objeto, quando a Administração entender necessário.

13.4.4. A exigência de qualificação técnica deverá ser proporcional ao objeto, evitando restrição indevida à competitividade.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. São obrigações da contratada:

- a) executar os serviços conforme as condições, quantidades, prazos e especificações estabelecidas neste Termo de Referência, na proposta aceita e no contrato;
- b) prestar os serviços de forma contínua, adequada e eficiente;
- c) instalar, habilitar, configurar e testar os serviços contratados;
- d) fornecer chips de internet móvel, aparelhos celulares em comodato, modem, roteador ou equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços, conforme o lote contratado;
- e) manter os serviços ativos durante toda a vigência contratual;
- f) prestar suporte técnico por canais formais de atendimento;
- g) substituir chips, aparelhos celulares ou equipamentos defeituosos, quando a falha não decorrer de mau uso comprovado;
- h) comunicar previamente qualquer manutenção programada que possa afetar a prestação dos serviços;
- i) corrigir falhas, interrupções, instabilidades e defeitos dentro dos prazos estabelecidos;
- j) emitir nota fiscal/fatura mensal com descrição clara dos serviços prestados;
- k) não realizar cobranças por serviços adicionais não autorizados formalmente pela Administração;
- l) manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e regularidade exigidas;
- m) responsabilizar-se por tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual;

- n) observar as normas da ANATEL e demais normas aplicáveis ao objeto;
- o) preservar o sigilo de informações eventualmente acessadas em razão da execução contratual;
- p) observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quando aplicável;
- q) indicar preposto ou canal responsável pelo atendimento das demandas do CREFITO-18.

15. DAS OBRIGAÇÕES DO CREFITO-18

15.1. São obrigações do CREFITO-18:

- a) fornecer as informações necessárias à execução do objeto;
- b) indicar endereço, responsáveis e condições necessárias para instalação da internet fixa;
- c) permitir o acesso da contratada às dependências da Subsele, quando necessário à instalação ou manutenção;
- d) acompanhar e fiscalizar a execução contratual;
- e) registrar falhas, ocorrências e solicitações de suporte;
- f) conferir faturas e notas fiscais antes do pagamento;
- g) efetuar o pagamento devido pelos serviços regularmente prestados e devidamente atestados;
- h) comunicar imediatamente perda, roubo, furto ou dano de chips, aparelhos celulares ou equipamentos fornecidos em comodato;
- i) devolver os equipamentos fornecidos em comodato ao final do contrato, quando aplicável;
- j) utilizar os serviços contratados exclusivamente para fins institucionais.

16. DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

16.1. A execução contratual será acompanhada por gestor e fiscal formalmente designados pelo CREFITO-18.

16.2. Compete ao fiscal do contrato:

- a) acompanhar a entrega, instalação, habilitação e funcionamento dos serviços;
- b) verificar se os serviços estão sendo prestados conforme o contrato;
- c) registrar falhas, interrupções, atrasos ou descumprimentos;
- d) solicitar providências à contratada;
- e) conferir se os valores faturados correspondem aos serviços contratados;
- f) atestar a nota fiscal/fatura quando os serviços forem prestados regularmente;
- g) informar ao gestor situações que demandem providência superior.

16.3. Compete ao gestor do contrato:

- a) coordenar o acompanhamento administrativo da contratação;
- b) analisar solicitações de alteração, prorrogação, reajuste ou rescisão;
- c) acompanhar a vigência contratual;
- d) verificar a manutenção da vantajosidade em eventual prorrogação;
- e) adotar providências em caso de descumprimento contratual;
- f) manter os registros necessários nos autos do processo.

16.4. O CREFITO-18 poderá manter controle interno dos chips, aparelhos celulares e equipamentos fornecidos em comodato, com registro do usuário responsável, data de entrega, finalidade de uso e devolução.

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

17.1. O recebimento dos serviços ocorrerá em duas etapas:

- a) recebimento provisório, após a instalação, habilitação ou entrega dos serviços, para verificação inicial de funcionamento;
- b) recebimento definitivo, após conferência da conformidade com as especificações do contrato e funcionamento regular.

17.2. No caso da internet fixa, o recebimento deverá considerar a instalação no endereço indicado,

funcionamento da conexão, teste básico de velocidade, funcionamento do equipamento e acesso à rede.

17.3. No caso dos serviços de internet móvel, o recebimento deverá considerar a entrega dos chips, habilitação dos serviços, funcionamento dos dados móveis, compatibilidade dos aparelhos em comodato e demais condições contratadas.

17.4. O recebimento não exclui a responsabilidade da contratada por vícios, falhas, instabilidades ou problemas posteriormente identificados durante a execução contratual.

18. DO SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

18.1. A contratada deverá disponibilizar canais de atendimento para abertura de chamados, preferencialmente por telefone, e-mail, aplicativo, portal, WhatsApp corporativo ou outro canal formal.

18.2. Os chamados deverão receber número de protocolo ou registro equivalente.

18.3. A contratada deverá observar, no mínimo, os seguintes prazos:

- a) retorno inicial ao chamado: até 24 horas;
- b) substituição de chip defeituoso: até 5 dias úteis, salvo impossibilidade justificada;
- c) substituição de aparelho celular em comodato com defeito: até 10 dias úteis, salvo impossibilidade justificada;
- d) atendimento de falha na internet fixa: até 48 horas úteis, salvo caso fortuito, força maior ou situação técnica devidamente justificada.

18.4. Interrupções recorrentes, falhas prolongadas ou descumprimento injustificado dos prazos poderão ensejar notificação, glosa proporcional, aplicação de sanções ou outras medidas administrativas cabíveis.

19. DO PAGAMENTO

19.1. O pagamento será realizado mensalmente, após a efetiva prestação dos serviços, mediante apresentação de nota fiscal/fatura pela contratada e atesto do fiscal ou gestor do contrato.

19.2. A nota fiscal/fatura deverá conter a descrição dos serviços prestados, o período de referência, o número do contrato ou processo, os valores discriminados por item/lote e os dados bancários da contratada.

19.3. O prazo para pagamento será de até 30 dias corridos, contados do recebimento da nota fiscal/fatura devidamente atestada, salvo prazo diverso definido no contrato.

19.4. Em caso de erro na nota fiscal/fatura, cobrança indevida, divergência de valores ou ausência de documentação necessária à liquidação da despesa, o prazo de pagamento ficará suspenso até a regularização pela contratada, sem ônus adicional ao CREFITO-18.

19.5. A irregularidade fiscal da contratada, por si só, não impedirá automaticamente o pagamento por serviços efetivamente prestados e devidamente atestados, devendo a Administração adotar as providências cabíveis, inclusive notificação para regularização, avaliação de rescisão contratual, aplicação de sanções e comunicação aos órgãos competentes, conforme o caso.

19.6. Serão efetuadas as retenções tributárias legalmente exigidas, quando aplicáveis.

19.7. Não serão pagos serviços adicionais, pacotes extras, excedentes, seguros, conteúdos digitais, roaming internacional ou qualquer outra cobrança não autorizada formalmente pela Administração.

20. DO REAJUSTE

20.1. Os preços contratados serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 meses, contado da data do orçamento estimado, da apresentação da proposta ou de outro marco definido no contrato, conforme legislação aplicável.

20.2. Após o interregno mínimo de 12 meses, os preços poderão ser reajustados mediante aplicação do índice setorial aplicável aos serviços de telecomunicações, preferencialmente o IST/ANATEL, ou outro índice que venha a substituí-lo.

20.3. Na ausência, inaplicabilidade ou extinção do índice setorial, poderá ser utilizado o IPCA/IBGE ou outro índice oficial definido no contrato.

20.4. O reajuste dependerá de solicitação ou processamento administrativo, demonstração da anualidade e formalização por apostilamento, quando cabível.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

21.2. Poderão ser aplicadas, conforme a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

21.3. A multa poderá ser aplicada em caso de atraso injustificado, inexecução parcial, inexecução total, cobrança indevida, falha recorrente na prestação dos serviços ou descumprimento das obrigações contratuais.

21.4. As sanções não excluem a obrigação de reparar danos causados à Administração.

22. DA SUBCONTRATAÇÃO

22.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto.

22.2. Será admitida a utilização de equipes, técnicos, parceiros operacionais ou prestadores vinculados à contratada para atividades acessórias de instalação, manutenção, suporte, entrega de chips, equipamentos ou serviços técnicos, desde que a responsabilidade integral pela execução permaneça com a contratada.

22.3. A utilização de terceiros não afasta a responsabilidade da contratada pela qualidade, regularidade, continuidade e segurança dos serviços prestados.

23. DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1. Não será exigida garantia contratual, considerando o valor estimado, a natureza comum do objeto e a baixa complexidade relativa da contratação.

23.2. A não exigência de garantia contratual não afasta a responsabilidade da contratada pelo cumprimento integral das obrigações assumidas.

24. DA PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO

24.1. A contratada deverá observar a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quando tiver acesso a dados pessoais ou informações institucionais em razão da execução contratual.

24.2. A contratada deverá manter sigilo sobre informações, documentos, contatos, dados, configurações, acessos e demais elementos de que venha a tomar conhecimento durante a execução do contrato.

24.3. É vedada a utilização de dados ou informações do CREFITO-18 para finalidade diversa da execução contratual.

25. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

25.1. A contratada deverá adotar práticas compatíveis com a sustentabilidade, sempre que aplicáveis ao objeto, incluindo:

- a) utilização de equipamentos homologados e adequados ao consumo eficiente de energia;
- b) priorização do fornecimento em comodato, evitando aquisição desnecessária de equipamentos;

- c) substituição de equipamentos defeituosos por itens em condições adequadas de funcionamento;
- d) destinação ambientalmente adequada de chips, baterias, aparelhos, modems, roteadores e demais equipamentos eventualmente substituídos;
- e) observância de práticas de logística reversa, quando aplicáveis.

26. DA PUBLICIDADE E EFICÁCIA

26.1. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, deverão ser adotadas as providências de publicidade exigidas pela legislação aplicável, inclusive publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas — PNCP, quando cabível.

26.2. A execução contratual somente deverá ocorrer após a formalização do instrumento contratual e emissão da respectiva Ordem de Serviço, salvo hipótese excepcional devidamente justificada pela Administração.

27. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

27.1. A contratação deverá observar as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Estudo Técnico Preliminar, no Mapa de Riscos, na proposta aceita, no contrato e demais documentos constantes dos autos.

27.2. Os casos omissos serão resolvidos com base na Lei nº 14.133/2021, nas normas aplicáveis aos serviços de telecomunicações e nos princípios que regem a Administração Pública.

27.3. A Administração poderá promover ajustes formais no presente Termo de Referência antes da contratação, desde que compatíveis com a necessidade identificada e devidamente justificados nos autos.

Porto Velho/RO, 22 de julho de 2026.

JOÃO LUCAS BOTELHO

Responsável pela elaboração do Termo de Referência
CREFITO-18



Documento assinado eletronicamente por **Joao Lucas Botelho Guimaraes Lemos, Agente de Contratação**, em 30/07/2026, às 15:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.coffito.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0430297** e o código CRC **5D62A8EE**.

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 18ª Região

Processo: 18.1814.000026/2026-77 - Documento: 0430297

CREFITO-18/SELIC - Setor De Licitação

Avenida Sete de Setembro, 2140, Edifício P.V. Residence Service, Sala 04 - Bairro Nossa Senhora das Graças - Porto
Velho/RO
CEP 76804-124