



## TERMO DE REFERÊNCIA

Proc. Nº 1897/2026 – CRP-09

**1. OBJETO:** Contratação de serviço de telefonia IP (VoIP) por meio de solução de PABX em nuvem (Cloud PBX), compreendendo o fornecimento de 40 ramais virtuais, 40 canais de voz simultâneos, ligações ilimitadas para fixo e móvel em âmbito nacional, portabilidade numérica, Unidade de Resposta Audível (URA), gravação de chamadas, funcionalidade de avaliação de atendimento, relatórios gerenciais, suporte técnico, treinamento e demais funcionalidades, conforme especificações constantes deste instrumento.

A presente contratação ocorrerá em lote único, conforme tabela abaixo.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Catser	Valor unitário	Valor Total Anual
1	Assinatura de serviço de PABX IP – VoIP (Cloud PBX) com 40 ramais, 40 canais simultâneos, ligações ilimitadas, portabilidade e funcionalidades	Mensalidade	30177	R\$ 1.530,66	R\$ 18.367,90

- 1.1 O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante do Documento de Formalização da Demanda (DFD) e da pesquisa de mercado realizada, uma vez que possui padrão de desempenho e qualidade que pode ser objetivamente definido por meio de especificações usuais do mercado.
- 1.2 O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que se destina a atender à necessidade do CRP-09 de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a natureza ininterrupta dos serviços de comunicação.
- 1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato ou aceite do instrumento equivalente, podendo ser prorrogado sucessivamente por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantidas as condições de vantajosidade para a Administração.
- 1.4 Valor estimado total: **R\$ 18.367,90 (dezoito mil e trezentos e sessenta sete reais e noventa centavos)**. O valor total foi obtido através da consulta de fornecedores diversos e pela pesquisa de preço do COMPRAS.GOV, apurando-se a média dos valores orçados.
- 1.5 Os preços ofertados deverão incluir todos os custos operacionais, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e demais despesas diretas ou indiretas necessárias à perfeita execução do serviço.
- 1.6 Considerando a especificidade do item, em caso de discordância existente entre a especificação do item que compõe o objeto descrito no Catálogo de Serviços (CATSERV) e a especificação constante deste Termo de Referência, prevalecerá a última.
- 1.7 O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.



## **2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO**

### **2.1. Da necessidade**

A contratação justifica-se pela necessidade de modernizar a infraestrutura de comunicação do CRP-09, substituindo sistemas analógicos por uma tecnologia que ofereça maior estabilidade, gestão e redução de custos operacionais. A transição para o VoIP em nuvem elimina a dependência de centrais físicas e cabeamentos complexos, permitindo que setores estratégicos mantenham um atendimento fluido e profissional. A mobilidade proporcionada pela telefonia IP é essencial para o suporte ao trabalho técnico e administrativo, garantindo que a comunicação institucional não seja interrompida por limitações geográficas ou falhas em equipamentos locais.

Considerando que o Conselho possui um quadro de funcionários distribuído em áreas de alta demanda de atendimento, a telefonia IP torna-se uma ferramenta indispensável para a eficiência administrativa. Setores como Financeiro, Registro, Jurídico, Área Técnica, Contabilidade e Compras necessitam de canais de voz confiáveis para o diálogo com profissionais e fornecedores. A decisão de focar o serviço nestas áreas operacionais, excluindo pontos em salas de reuniões e na diretoria — onde o uso de telefonia fixa é prescindível —, reforça o compromisso com a economicidade e a otimização dos recursos públicos, direcionando o investimento para onde há real necessidade de fluxo de chamadas.

### **2.2. Do resultado pretendido**

Com a implementação deste serviço, pretende-se alcançar a centralização e profissionalização do atendimento telefônico, utilizando recursos como a URA (Unidade de Resposta Audível) para direcionar as chamadas de forma inteligente aos setores competentes. Espera-se uma gestão mais transparente e baseada em evidências, permitindo ao CRP-09 monitorar a qualidade do serviço prestado por meio de relatórios gerenciais. Além disso, a solução visa garantir a continuidade do serviço público, permitindo que o atendimento ao psicólogo e à sociedade permaneça ativo e eficiente, com ferramentas modernas de supervisão e controle de qualidade.

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

### **3.1. Infraestrutura de Telefonia IP (VoIP) em Cloud PBX**

**3.1.1 PABX Virtual em Nuvem Pública:** Plataforma hospedada em datacenter com disponibilidade mínima de 99,8% (24 horas por dia, 7 dias por semana), suporte ao protocolo SIP, criptografia de sinalização (TLS) e de mídia (SRTP), com SBC para segurança e estabilidade. A solução deverá possuir redundância geográfica e entroncamento com múltiplas operadoras SIP/STFC, garantindo a continuidade das chamadas em caso de falha de rota, de operadora ou de indisponibilidade de datacenter.

**3.1.2 Ramais e Canais Simultâneos:** 40 ramais DDR com entroncamento SIP para até 40 chamadas de voz simultâneas (entrada e saída).

**3.1.3 Tráfego Telefônico Ilimitado:** Ligações locais e de longa distância nacional (fixo-fixo e fixo-móvel) ilimitadas, conforme regulamentação da ANATEL.

**3.1.4 Portabilidade Numérica:** Migração completa dos números telefônicos atuais do CRP-09, sem interrupção dos serviços.



3.1.5 A solução deverá manter qualidade de áudio compatível com pontuação mínima MOS 4.0 (Mean Opinion Score), devendo suportar os codecs G.711A/U e Opus.

### 3.2. Funcionalidades do PABX em Nuvem

3.2.1 URA (Unidade de Resposta Audível): Personalizável pela Administração, com atendimento automático, menus de direcionamento e opções configuráveis.

3.2.2 Gravação de Chamadas: Gravação contínua em todos os ramais, com armazenamento seguro por, no mínimo, 90 dias, e possibilidade de exportação dos áudios.

3.2.3 Avaliação de Atendimento: Ferramenta que permite ao usuário externo avaliar a chamada após o encerramento, gerando relatórios estatísticos de satisfação.

3.2.4 Gestão de Filas (Call Center): Distribuição automática de chamadas (ACD), priorização, supervisão em tempo real, relatórios de desempenho (TME, TMA, NS).

3.2.5 Relatórios Gerenciais: Painel web compatível com os principais navegadores, com controle de perfis de acesso, emissão de relatórios de chamadas, produtividade por ramal, avaliações de atendimento, etc.

3.2.6 Softphones: Aplicativos para desktop (navegador web) e dispositivos móveis (Android e iOS) para todos os ramais.

3.2.7 Segurança da Informação: Conformidade com a LGPD, garantindo sigilo e inviolabilidade dos dados trafegados e armazenados.

### 3.3. Suporte Técnico, Implantação e Treinamento

3.3.1 Suporte Técnico: A CONTRATADA deverá disponibilizar portal de abertura de chamados e endereço de e-mail para suporte técnico, com os seguintes níveis de serviço:

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo máximo de resposta</b>	<b>Tempo máximo de solução</b>
<b>Crítica</b>	Indisponibilidade total do serviço de telefonia ou impossibilidade de realizar/receber chamadas	30 minutos (24x7)	4 horas
<b>Alta</b>	Degradação grave da qualidade de áudio em múltiplos ramais, falha em funcionalidade essencial (URA, gravação) ou queda de chamadas superior a 10%	1 hora (24x7)	8 horas



Severidade	Descrição	Tempo máximo de resposta	Tempo máximo de solução
Média	Problema pontual em ramal individual, falha em funcionalidade não essencial, dúvida técnica	4 horas (horário comercial)	24 horas
Baixa	Solicitação de configuração, ajuste, esclarecimento de uso	8 horas (horário comercial)	72 horas

O horário comercial compreende dias úteis, das 8h às 18h. Para severidades crítica e alta, o atendimento será 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados.

3.3.2 Implantação: Instalação, configuração e ativação completa da solução, incluindo a portabilidade numérica, no prazo máximo de 30 dias corridos.

3.3.3 Treinamento: Capacitação inicial de usuários e administradores, com carga horária mínima de 4 horas, sem custo adicional, preferencialmente de forma remota.

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade: Deverão ser aplicadas as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, adotando-se preferencialmente a documentação na sua forma eletrônica.

4.2. Subcontratação: Não será admitida a subcontratação do objeto principal. É permitida a interconexão com operadora detentora de outorga ANATEL para o tráfego de voz, hipótese em que a Contratada permanece integralmente responsável.

4.3. Garantia da contratação: Não haverá exigência de garantia contratual da execução, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, por ser avaliada como dispensável devido ao baixo valor e risco da contratação.

4.4. Vistoria: Não há necessidade de vistoria prévia, por se tratar de solução baseada integralmente em nuvem.

#### 5. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

##### 5.1. Condições de execução

5.1.1 Início da execução: Em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato, prazo no qual a Contratada deverá concluir a implantação e entregar a solução em pleno funcionamento.

5.1.2 Cronograma: A ser apresentado pela Contratada na reunião inicial e aprovado pelo Contratante.

5.2. Local e horário da prestação dos serviços: Os serviços serão prestados de forma remota, para a Sede do CRP-09 em Goiânia/GO, devendo estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.



5.3. Materiais a serem disponibilizados: Cabe à Contratada fornecer toda a infraestrutura de nuvem, softwares e licenças. A Contratante disponibilizará o link de internet e eventuais aparelhos telefônicos, se necessários.

5.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato: A Contratada deverá cooperar com a transição contratual para garantir a continuidade dos serviços, fornecendo todos os dados, informações e meios necessários, incluindo a eliminação segura dos dados da Contratante após o término, nos termos da LGPD.

5.5. Especificação da garantia do serviço: Aplica-se a garantia legal prevista na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

## **6. DA GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. A gestão e a fiscalização da contratação serão exercidas por representantes da Administração, especialmente designados, com as seguintes atribuições:

6.2.1. Preposto da Contratada: A CONTRATADA designará formalmente um preposto, antes do início dos serviços, para representá-la na execução do contrato. O preposto será o interlocutor principal, incumbido de receber, diligenciar e responder às questões técnicas e administrativas. A indicação ou manutenção do preposto poderá ser recusada pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, devendo a empresa designar substituto.

6.2.2. Fiscal do Contrato: A execução será acompanhada por um Fiscal do Contrato, ao qual competirá:

a) acompanhar e fiscalizar a execução, registrando as ocorrências e determinando a regularização de faltas ou defeitos;

b) comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades, fixando prazo para correção;

c) atestar as faturas mensais, condicionando o pagamento ao cumprimento dos indicadores de qualidade e das obrigações contratuais;

d) informar à autoridade competente sobre situações que demandem decisão superior.

6.2.3. Gestor do Contrato: O Gestor do Contrato supervisionará a fiscalização, coordenará as atividades administrativas e tomará as providências para aplicação de sanções e para a prorrogação contratual, quando cabível.

6.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, e não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes.

6.4. As comunicações entre as partes serão feitas por escrito, admitindo-se o e-mail institucional. O CONTRATANTE poderá convocar o preposto para adoção de providências imediatas.

6.5. Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS): A qualidade dos serviços será avaliada mensalmente com base nos seguintes indicadores, podendo gerar glosas no pagamento, sem prejuízo de outras sanções:



Indicador	Meta	Faixas de glosa
<b>Disponibilidade Global do Serviço (DGS)</b>	≥ 99,8%	DGS < 99,8% e ≥ 99,5%: glosa de 2% na fatura mensal; DGS < 99,5%: glosa de 5%.
<b>Chamados Críticos Atendidos no Prazo (ICAP)</b>	≥ 95%	ICAP < 95% e ≥ 85%: glosa de 2%; ICAP < 85%: glosa de 5%.

6.5.1 As glosas do mês corrente serão descontadas na fatura do mês subsequente. Caso o somatório das glosas ultrapasse 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal, aplicar-se-á o desconto máximo de 30%.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A execução dos serviços será objeto de acompanhamento, controle e fiscalização, conforme modelo de gestão previsto neste Termo. O pagamento será efetuado mensalmente, após a comprovação da prestação dos serviços e o cumprimento de todas as condições contratuais.

7.1.1. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório da fatura mensal em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação de cobrança enviada pela CONTRATADA, mediante verificação da adequação técnica e administrativa dos serviços prestados no período.

7.1.2. O recebimento definitivo, que comprova a efetiva prestação e atesta a nota fiscal para pagamento, será realizado pelo gestor do contrato em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório.

7.1.3. A aceitação dos serviços estará condicionada ao cumprimento dos indicadores de qualidade definidos neste Termo de Referência, podendo o fiscal rejeitá-los, no todo ou em parte, ou aplicar as glosas cabíveis.

7.2. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar, ao final de cada ciclo mensal, Nota Fiscal/Fatura eletrônica, discriminando o valor correspondente aos serviços efetivamente prestados.

7.2.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação de regularidade fiscal da CONTRATADA, que será verificada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade, mediante apresentação dos seguintes documentos atualizados:

- Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais, Estaduais e Municipais e à Dívida Ativa da União, Estado e Município;
- Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

7.2.2. O CONTRATANTE efetuará o pagamento em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de finalização da liquidação da despesa, que ocorrerá após o atesto definitivo da fatura.

7.2.3. O valor mensal a ser pago será o valor fixo contratado, deduzidas as glosas eventualmente apuradas no mês de referência, conforme os indicadores de qualidade.



7.3. O valor do contrato não sofrerá reajuste nem será objeto de revisão antes de completados 12 (doze) meses de vigência, contados da data da apresentação da proposta. Após esse período, o reajuste será realizado por aditivo, utilizando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), mantido pelo IBGE.

7.4. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tenha sido imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem prejuízo da possibilidade de pagamento da parcela incontroversa do valor devido.

7.5. A CONTRATADA é responsável pelo recolhimento de todos os tributos e contribuições fiscais incidentes sobre a prestação dos serviços. O CONTRATANTE efetuará as retenções na fonte determinadas pela legislação vigente, salvo se a CONTRATADA, sendo optante pelo SIMPLES, apresentar a documentação comprobatória que a isente de tais retenções.

## **8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

8.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei ou neste contrato, nos casos de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas. Conforme os artigos 155 a 163 da referida Lei, poderão ser aplicadas à CONTRATADA, observados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes sanções administrativas:

8.1.1. I – Advertência, quando a infração for considerada leve, sem prejuízo à execução do objeto contratual;

8.1.2. II – Multa, por infrações contratuais ou legais, cumulável com outras sanções;

8.1.3. III – Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 3 (três) anos, nos termos do art. 156, inciso III, § 4º da Lei nº 14.133/2021, nos casos de falta grave na execução do contrato ou prática de atos ilícitos com dolo ou fraude;

8.1.4. IV – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

8.2. A aplicação de sanções observará processo administrativo regular, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme previsto no art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

8.3. As penalidades previstas poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade da infração, e deverão ser registradas no Cadastro Nacional de Contratações Públicas (CNCNP), bem como nos demais sistemas eletrônicos oficiais, conforme o disposto no art. 159 da Lei nº 14.133/2021.

8.4. A CONTRATADA poderá apresentar pedido de reabilitação após o cumprimento das penalidades impostas e o ressarcimento dos prejuízos causados à Administração, nos termos do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

### **Tabela 1 – Infrações e Graus**



ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
<b>Das infrações relacionadas à disponibilidade e qualidade do serviço</b>			
1	Permitir que o serviço de telefonia permaneça indisponível por período superior ao tolerado nos indicadores de qualidade, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente comprovado	3	Por ocorrência e por hora excedente
2	Deixar de atender ou concluir chamado técnico de severidade urgente/crítica no prazo estabelecido neste Termo de Referência	3	Por ocorrência e por hora de atraso
3	Deixar de atender ou concluir chamado técnico de severidade moderada ou leve no prazo estabelecido neste Termo de Referência	2	Por ocorrência e por dia de atraso
4	Executar serviço incompleto, paliativo ou substitutivo como de caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar	2	Por ocorrência
5	Prestar informação inverídica sobre o serviço ou substituir solução licitada por outra de qualidade ou funcionalidade inferior	2	Por ocorrência
<b>Das infrações relacionadas à implantação e prazos</b>			



ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	3	Por dia e por serviço
7	Deixar de cumprir o prazo de implantação da solução, incluindo a portabilidade numérica, estabelecido neste Termo de Referência	4	Por dia de atraso
8	Deixar de realizar a portabilidade numérica dos números do CONTRATANTE, quando de sua responsabilidade	4	Por ocorrência e por dia de atraso
<b>Das infrações relacionadas à segurança da informação</b>			
9	Destruir, danificar ou permitir acesso indevido a dados, gravações ou informações do CONTRATANTE por culpa ou dolo de seus agentes ou falha de seus equipamentos	5	Por ocorrência
10	Descumprir as obrigações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo compartilhamento indevido de dados pessoais	5	Por ocorrência
11	Deixar de manter o sigilo e a inviolabilidade das comunicações telefônicas e dos dados armazenados	5	Por ocorrência
<b>Das infrações relacionadas à documentação e obrigações contratuais</b>			



ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
12	Manter a documentação de habilitação desatualizada ou irregular durante a vigência contratual	1	Por item e por ocorrência
13	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO	2	Por ocorrência
14	Entregar com atraso ou de forma incompleta documentação exigida nas cláusulas de pagamento ou de fiscalização	1	Por ocorrência e por dia
15	Entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato	2	Por ocorrência e por dia
16	Deixar de apresentar, quando solicitado, relatórios gerenciais, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos encargos	2	Por ocorrência e por dia
17	Deixar de fornecer ou atualizar os softphones e demais componentes da solução durante a vigência contratual	2	Por ocorrência
18	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora	3	Por item e por ocorrência



ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
19	Apresentar notas fiscais ou faturas em desacordo com os valores contratados ou com erro que impeça a liquidação	4	Por ocorrência
20	Subcontratar o objeto principal do contrato sem autorização expressa do CONTRATANTE	6	Por ocorrência

**Tabela 2 – Correspondência dos Graus**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
<b>1</b>	<b>(% do valor anual do contrato)</b>
1	0,5%
2	0,8%
3	1,0%
4	1,5%
5	2,0%
6	3,0%

8.5. Quando do descumprimento de obrigações, inclusive acessórias, para as quais não haja cominação específica, a CONTRATADA, caso não sejam acatadas suas justificativas, estará sujeita a multa entre 0,1% (um décimo por cento) e 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato, por obrigação descumprida, limitado ao percentual máximo de 2% (dois por cento), se descumprido mais de uma obrigação concomitantemente.

8.6. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.



8.6.1. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se houver.

8.6.2. Se os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

8.6.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, aquela será encaminhada para inscrição em dívida ativa, devendo ser cobrado por via judicial.

8.7. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, deverá ser complementado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do CONTRATANTE.

8.8. As sanções previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

8.9. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação, a qual será analisada e decidida pela Diretoria do Conselho Regional de Psicologia 9ª Região.

8.10. Das decisões de aplicação de sanções caberá recurso nos termos do artigo 165 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos ali fixados, sendo decidido pelo Plenário do CONTRATANTE.

8.11. Defesas e recursos contra decisões de aplicação de sanções devem ser dirigidos à Presidência do Conselho Regional de Psicologia 9ª Região.

8.12. Não serão conhecidos defesas e recursos enviados pelo correio, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, sua petição de interposição original não tiver sido protocolizada na sede do CONTRATANTE.

8.13. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser modificado ou extinto unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no artigo 104, incisos I e II, da Lei 14.133/21.

## **9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

9.1. Forma de seleção: Contratação direta por Dispensa Eletrônica, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, pelo critério de menor preço global.

9.2. Regime de execução: Empreitada por preço unitário (mensalidade fixa).

9.3. Exigências de Habilitação (conforme Anexo I do Aviso):

9.3.1 Qualificação Técnica:

9.3.1.1 Atestado(s) que comprove(m) experiência mínima de 12 meses com serviço de VoIP/Cloud PBX com, no mínimo, 20 ramais.

9.3.1.2 Declaração de que dispõe de profissionais qualificados.



9.3.1.3 Prova de outorga da ANATEL para STFC, se a Contratada for a operadora direta, ou declaração de que utilizará operadora outorgada.

## **10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

10.1 O custo total estimado é de R\$ 18.367,90 (Dezoito mil, trezentos e sessenta e sete reais e noventa centavos), conforme pesquisa de preços realizada nos termos da IN SEGES/ME nº 65/2021. A metodologia adotada foi a média aritmética.

## **11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

11.1 As despesas correrão à conta da rubrica 6.2.2.1.1.01.04.04.034 – Serviços de Telecomunicações, do orçamento do CRP-09 para 2026, aprovado conforme Lei Complementar 101/2000 (LRF). O saldo atual é de R\$ 25.000,00, suficiente para cobrir a despesa estimada.

## **12. DISPOSIÇÕES FINAIS**

12.1 O presente Termo de Referência é parte integrante do Aviso de Dispensa Eletrônica nº 08/2026 e seus anexos, em especial a Minuta de Contrato (Anexo III).

**Goiânia, XX de maio de 2026**

Thiago de Aguiar Netto  
Agente de Contratação  
Analista Financeiro  
CRP-09

Ludmila Brandão  
Gerente Administrativa  
CRP-09