



Compras e Contratos
Rua Estados Unidos, 889 - Bairro Jardim América - São Paulo-SP - CEP 01427-001
Telefone: (11) 3087-3200 - www.crasp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 215/2026/CRA-SP

PROCESSO Nº 476906.002168/2026-43

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução integrada de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS) em nuvem, compreendendo o licenciamento de ramais virtuais (*softphones*), fornecimento de aparelhos telefônicos IP sob demanda, tráfego de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e plataforma de colaboração, com faturamento por medição mensal, visando a modernização tecnológica, a mobilidade e a eficiência das comunicações do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP).

1.2. Os serviços a serem contratados se enquadram como comuns, haja vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, bem como continuados, pois a sua interrupção pode comprometer o devido funcionamento das atividades do CRA-SP, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

GRUPO	ITEM	QUANT. ESTIMADA MENSAL (A)	DESCRIÇÃO	PDM	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR ÚNICO (1º mês de implantação) (C)	VALOR MENSAL (D) D=B*A	VALOR TOTAL 60 MESES (E) E=C+(D*59)
1	1	200	SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM: - LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD - LICENÇA DE URA MULTINÍVEL - GRAVAÇÕES DE AO MENOS 30 (TRINTA) RAMAIS - PORTABILIDADE DE 181 (CENTO E OITENTA E UM) DDRs	26980	SERVIÇO	R\$ 46,90	-	R\$ 9.380,00	R\$ 553.420,00
	2	30	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I (Sob Demanda)	26140	SERVIÇO	R\$ 44,25	-	R\$ 1.327,40	R\$ 78.316,60
	3	200	ALUGUEL DE HEADSET (Sob Demanda)	26140	SERVIÇO	R\$ 7,52	-	R\$ 1.503,33	R\$ 88.696,67
	4	200	MINUTAGEM ILIMITADA, CHAMADAS LDN (FIXO-FIXO, FIXO-MÓVEL)	4065	SERVIÇO	R\$ 9,45	-	R\$ 1.889,33	R\$ 111.470,67
	5	1	IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA E EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA (Prazo de 30 dias para realização)	18627	SERVIÇO	R\$ 6.833,33	R\$ 6.833,33	-	R\$ 6.833,33
TOTAL							R\$ 6.833,33	R\$ 14.100,07	R\$ 838.737,27

1.3. Ressalta-se que a presente contratação possui prazo total de vigência de **60 (SESSENTA) MESES**, sendo o 1º (primeiro) mês destinado exclusivamente à etapa de implantação da solução, pelo custo específico indicado na tabela acima e sem a prestação dos serviços continuados. A execução regular dos serviços, bem como a respectiva medição e cobrança das parcelas mensais, iniciará a partir do 2º (segundo) mês de vigência do contrato.

1.4. O Valor Total estimado da contratação é de **R\$ 838.737,27** (oitocentos e trinta e oito mil setecentos e trinta e sete reais e vinte e sete centavos) composto por R\$ 6.833,33 do 1º mês de implantação + R\$ 831.903,94 dos 59º meses de serviços continuados.

1.4.1. Destaca-se que o valor acima é meramente estimativo, de forma que o pagamento devido ao contratado dependerá dos quantitativos efetivamente fornecidos.

1.5. **Prazo de vigência**

1.5.1. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, em conformidade com o art. 106 e art. 107 da Lei nº 14.133/21.

2. **DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O CRA-SP é uma autarquia federal, organizada na forma de Conselho de Fiscalização Profissional (CFP) que orienta, disciplina e fiscaliza o exercício profissional da área de Administração, matéria de sua competência.

2.2. Como prestador de um serviço público, o CRA-SP desenvolve relevantes atividades dentro de sua jurisdição, ou seja, no estado de São Paulo, por meio da fiscalização do exercício profissional. Como os demais Conselhos de Fiscalização Profissional, sua receita é uma verba pública de caráter tributário, usada exclusivamente para a manutenção de suas atividades essenciais.

2.3. O CRA-SP é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira e não recebe nenhuma subvenção do governo federal, tendo todo seu recurso alicerçado nos tributos pagos pelos administradores.

2.4. Conforme acima exposto, para que nossas atividades finalísticas sejam bem cumpridas, faz-se necessária a complementação com atividades meio, ou seja, aquelas que possibilitam e criam condições favoráveis para o funcionamento da Entidade.

2.5. A comunicação por voz e dados corporativos é uma atividade meio crítica e ininterrupta, fundamental para o atendimento aos profissionais registrados e à sociedade. A contratação de uma solução de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS) em nuvem é essencial para prover alta disponibilidade, mobilidade e integração, garantindo que os servidores do Conselho possam se comunicar e prestar serviços de forma eficiente, independentemente de estarem em regime presencial ou de teletrabalho.

2.6. A escolha por uma solução moderna de UCaaS em nuvem assegura não apenas a continuidade imediata dos serviços de voz, mas resguarda o investimento público ao garantir uma infraestrutura escalável e pronta para integrar o ecossistema omnichannel (WhatsApp e atendimento digital) previsto no plano de modernização da comunicação do CRA-SP.

2.7. A plataforma em nuvem contratada deverá atuar como a espinha dorsal de comunicações do CRA-SP, provendo não apenas os serviços de voz e PABX Virtual, mas também a flexibilidade técnica necessária para a acoplagem futura de conectores SaaS, CPaaS e APIs de canais de mensageria (como WhatsApp e e-mail) no mesmo ambiente de gestão do conselho.

2.8. Ademais, a modelagem desta contratação visa atender ao princípio do desenvolvimento nacional sustentável, exigido pelo art. 11, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021. A priorização de licenças virtuais (*softphones*) em detrimento da aquisição de aparelhos telefônicos físicos alinha-se às diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, reduzindo significativamente o consumo de energia elétrica e a futura geração de resíduos eletroeletrônicos (e-lixo) pelo órgão.

2.9. A contratação supracitada está prevista no plano de contratações anual (PCA) de 2026 do CRA-SP.

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

3.1. A solução consiste no fornecimento integrado de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS) em nuvem (Cloud PBX), abrangendo o licenciamento de 200 ramais virtuais (*softphones*), tráfego de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com minutagem ilimitada nacional e tecnologia DDR, atendimento automático por Unidade de Resposta Auditável (URA) multinível com callback, sistema de gravação contínua de chamadas, cessão em regime de locação/comodato de 30 telefones IP corporativos Wi-Fi integrado no padrão 802.11ac (Wi-Fi 5) ou superior e Bluetooth 5.0 ou superior e 200 headsets USB bi-auriculares, além de serviços de suporte técnico especializado com garantia de nível de serviço (SLA) na modalidade 24x7.

3.2. Camada de Software e Plataforma PABX Cloud (SaaS): Infraestrutura de PABX Virtual hospedada em nuvem pública com disponibilidade mínima de 99,9%, instalada em datacenters localizados no Brasil dotados de certificações ISO 27001 e Tier III. Disponibilização de 200 ramais virtuais operando via *softphones* (Windows, iOS, Android e WebRTC), permitindo o uso do mesmo ramal em até 3 dispositivos simultâneos.

3.3. Fornecimento de 1 licença de URA multinível configurável via portal web, com funcionalidade de callback automático e sistema de gravação contínua para 30 canais concorrentes, com armazenamento de áudio em nuvem por período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, recursos de exportação e backup externo.

3.4. Fornecimento de 30 aparelhos telefônicos IP Tipo I novos e de primeiro uso, do mesmo fabricante da plataforma, dotados de Wi-Fi 6, Bluetooth 5.2, tela colorida e portas Gigabit, acompanhados de 200 headsets USB bi-auriculares profissionais com cancelamento de ruído.

3.5. Conectividade de voz com minutagem ilimitada nacional (fixo e móvel), execução do processo de portabilidade numérica da faixa DDR atual do CRA-SP sem interrupção dos serviços, e suporte técnico contínuo 24x7 com tempo de atendimento de até 4 horas.

3.6. A gestão do ciclo de vida da solução compreende três fases fundamentais:

3.6.1. **Fase 1: Implantação, Transição e Onboarding (Planejamento Inicial):**

3.6.1.1.	Ordem de Serviço e Planejamento da Ordem de Serviço eletrônica e apresentação, do Plano de Trabalho e Cronograma detalhado de execução dentro do prazo de 30 dias.
3.6.1.2.	Portabilidade Numérica: Trâmite operacional e homologação da migração das faixas DDR do CRA-SP perante as operadoras do STFC, em observância ao Regulamento Geral de Portabilidade da Anatel (Resolução nº 460/2007).
3.6.1.3.	Ativação em Nuvem: Provisionamento das instâncias do PABX Cloud e configuração das políticas de segurança, criptografia (SIP/TLS e SRTP) e permissões no portal web.
3.6.1.4.	Entrega e Homologação de Hardware: Entrega física e conferência de 30 telefones IP e 200 headsets na sede do órgão, com instalação e testes dos softphones integrados à rede corporativa.
3.6.1.5.	Capacitação: Treinamento operacional para os administradores de TI e usuários finais das áreas de atendimento.
3.6.2.	Fase 2: Operação, Suporte e Manutenção (Vigência Contratual):
3.6.2.1.	Operação Continuada: Prestação ininterrupta dos serviços de voz com monitoramento de disponibilidade (SLA 99,9%).Suporte e Manutenção Preventive/Corretiva: Atendimento de chamados técnicos 24x7 via web, e-mail e telefone, com prazo de primeiro atendimento de no máximo 4 horas.
3.6.2.2.	Substituição de Hardware: Reparo ou substituição de telefones IP e headsets defeituosos em regime de comodato/locação sem custos adicionais ao CRA-SP.
3.6.2.3.	Gestão de Dados e Segurança: Custódia das gravações de chamadas e logs de bilhetagem por 24 (vinte e quatro) meses, garantindo conformidade com as diretrizes da LGPD (Lei nº 13.709/2018).
3.6.3.	Fase 3: Desmobilização, Transição Final e Descarte Sustentável (Encerramento do Ciclo):
3.6.3.1.	Transição Contratual e Migração: Ao término da vigência (ou transição para novo contrato), a Contratada deverá cooperar com a migração amigável de dados e garantir a portabilidade da faixa numérica para a nova fornecedora.
3.6.3.2.	Devolução de Acervo: Transferência integral do histórico de bilhetagem e do acervo de gravações em formato padrão de mercado para custódia do CRA-SP.
3.6.3.3.	Desmobilização de Ativos: Coleta e desinstalação de todos os telefones IP e <i>headsets</i> fornecidos sob regime de locação/comodato.
3.6.3.4.	Sustentabilidade e Logística Reversa: A Contratada responsabilizar-se-á pela destinação ambientalmente adequada de 100% dos materiais e periféricos inservíveis recolhidos, em estrita conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.
3.7.	Local da prestação dos serviços
3.7.1.	Os serviços serão prestados no Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP), localizado na Rua Estados Unidos, 889, Jardim América, São Paulo - SP, CEP 01427-001.
3.8.	Materiais a serem disponibilizados
3.8.1.	Não se aplica o fornecimento de materiais ou insumos por parte do CRA-SP. Todos os recursos, licenças de software, conectividade STFC, equipamentos em comodato, periféricos e ferramentas necessárias para a perfeita execução do objeto serão disponibilizados integralmente pela Contratada.
4.	REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
4.1.	São responsabilidade da contratada:
4.1.1.	Cumprir a legislação e as Normas Regulamentadoras inerentes a sua atividade;
4.1.2.	Após a convocação, firmar o contrato ou instrumento substitutivo;
4.1.3.	Cumprir os prazos estipulados para a execução, homologação e disponibilização integral da solução;
4.1.4.	Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avençadas;
4.1.5.	Prestar todos os esclarecimentos técnicos e operacionais que forem solicitados pelo CRA-SP;
4.1.6.	Zelar pelo sigilo inerente à execução do objeto e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CRA-SP, empregando todos os meios necessários para tanto;
4.1.7.	Manter durante toda a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação em compatibilidade com as obrigações assumidas;
4.2.	Especificações e Requisitos Técnicos Mínimos da Solução
4.2.1.	PABX Virtual Cloud e Licenciamento de Ramais:
4.2.2.	Todo o gerenciamento e operação deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais;
4.2.3.	A solução de gerenciamento deverá permitir a configuração de usuários com o mínimo 3 (três) perfis de acesso;
4.2.4.	A solução ofertada deverá permitir o acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando conexão criptografada;
4.2.5.	A solução deverá possuir integração com a rede pública de telefonia, de forma a permitir ligações externas para telefonia fixa e móvel;
4.2.6.	Deverá possuir números válidos na rede pública com código de área do Estado de São Paulo;
4.2.7.	Deverá possuir portal de gerenciamento no idioma português do Brasil;
4.2.8.	Deverá possuir Paineis de Gestão de Filas, Supervisão e Relatórios de Atendimento (Casual Call Center):
4.2.8.1.	Painel do Supervisor e Monitoramento em Tempo Real (Dashboards): Deverá disponibilizar interface gráfica baseada em plataforma web para supervisores com exibição em tempo real do volume de chamadas em espera, chamadas em atendimento, chamadas perdidas/abandonadas e status operacional de cada agente na fila, contando com recurso automatizado de anúncio de posição na fila e tempo estimado de espera para o usuário chamador;
4.2.8.2.	Recursos de Escuta e Intervenção de Supervisão: Deverá possuir suporte às funcionalidades de escuta silenciosa (monitoramento discreto de chamadas em andamento para avaliação de qualidade) e "sussurro" (whisper), permitindo que o supervisor orientador fale exclusivamente com o agente durante a ligação, sem que o interlocutor externo ouça;
4.2.8.3.	Gestão de Agentes e Controle de Pausas Motivadas: Deverá disponibilizar na interface do softphone/ramal funcionalidade para controle de presença e registro de pausas operacionais motivadas (ex.: almoço, descanso, treinamento), suspendendo automaticamente o encaminhamento de novas chamadas da fila para o ramal do agente durante o período em pausa;
4.2.8.4.	Estratégias Avançadas de Distribuição e Transbordo de Filas: Deverá permitir a configuração de múltiplos algoritmos de distribuição de chamadas (atendente há mais tempo ocioso, distribuição cíclica, aleatória ou toque simultâneo) e regras parametrizáveis de transbordo automático para outras filas, ramais específicos ou números externos por estouro de tempo limite ou capacidade de fila;
4.2.8.5.	Relatórios Gerenciais de Desempenho e Indicadores (KPIs/SLA): Deverá disponibilizar extração de relatórios consolidados e individuais contendo métricas de Nível de Serviço (SLA), Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA), taxa de abandono de chamadas e histórico por atendente e por setor, com suporte à exportação em formatos abertos e estruturados (.pdf, .csv e .xlsx);
4.2.8.6.	Autonomia Administrativa Descentralizada: Deverá permitir a atribuição de permissões de acesso baseadas em perfis para que os gestores das áreas finalísticas (Atendimento, Ouvidoria, Cobrança e Fiscalização) possam alterar tempos de fila, mensagens de espera e realocar agentes entre filas de forma autônoma, sem necessidade de abertura de chamados técnicos para a equipe de TI.
4.2.9.	A solução deverá suportar o quantitativo mínimo de ramais previstos neste Memorando;
4.2.10.	Deverá ser informado pela CONTRATADA o código para ligações interurbanas;
4.2.11.	Deverá acompanhar Softphone (Solução de software) adequado para a solução ofertada, de forma a permitir a utilização dos ramais em computadores com Sistema Operacional Windows;
4.2.12.	Caso o Softphone ofertado necessite de licenciamento, deverá ser ofertado sem custo adicional;
4.2.13.	Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior. Alternativamente, serão aceitas soluções baseadas em WebRTC e compatíveis com os principais navegadores do mercado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, dentre outros);
4.2.14.	Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
4.2.15.	Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;
4.2.16.	Deverá permitir a utilização de um mesmo ramal em no mínimo 3 (três) dispositivos Terminal IP, Softphone e Mobile;
4.2.17.	Deverá possuir criptografia para todas as chamadas recebidas e realizadas;
4.2.18.	Deverá ser capaz de utilizar o mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (Terminal IP, Softphone ou Mobile);
4.2.19.	Deverá ser capaz de configurar desvio incondicional de chamadas (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
4.2.20.	Deverá ser capaz de configurar desvio de chamada em caso de ocupado (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
4.2.21.	Deverá ser capaz de configurar desvio de chamada por não atendimento (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
4.2.22.	Deverá ser capaz de configurar serviço de chamada em espera;
4.2.23.	Deverá ser capaz de identificar o número chamador (BINA);

4.2.24.	Deverá possuir suporte a IPv4 e IPv6;
4.2.25.	Deverá permitir a reprodução de música ou toques para chamadas em retenção e em espera;
4.2.26.	Deverá possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
4.2.26.1.	Deverá realizar bloqueio de chamadas a cobrar;
4.2.26.2.	Deverá permitir a configuração do grupo de busca automática, que consiste em um grupo de ramais programados podem receber chamada através da discagem de um “número-chave”;
4.2.26.3.	Deverá permitir a configuração de uma Unidade de Resposta audível (URA);
4.2.26.4.	Deverá permitir a extração de relatórios por grupos de ramais ou por área, ou centro de custo alfa numérico;
4.2.26.5.	Deverá possibilitar o envio de relatórios via e-mail;
4.2.26.6.	Deverá possibilitar gerar relatórios em PDF;
4.2.26.7.	Deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número, localidade da chamada, data, hora e duração da chamada;
4.2.26.8.	Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”;
4.2.26.9.	Deve suportar transferência de chamadas;
4.2.26.10.	Deve suportar retenção de chamada;
4.2.26.11.	Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos;
4.2.26.12.	Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722 ou OPUS;
4.2.26.13.	Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD;
4.2.26.14.	Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256;
4.2.26.15.	Suporte a SRTP com AES-128 ou AES-256;
4.2.26.16.	A CONTRATADA deverá providenciar a migração dos números atualmente utilizados mediante a solicitação da CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente sobre portabilidade numérica (Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), válido desde a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma posterior que substitua o atual RGP, sempre que couber;
4.2.26.17.	A solução de PABX Virtual Cloud deverá possuir arquitetura aberta com suporte nativo a APIs (REST/RESTful) e Webhooks, permitindo a integração de dados e eventos de chamadas com sistemas externos de CRM, ERP e plataformas de atendimento digital.
4.2.26.18.	A plataforma ofertada deverá ser tecnicamente compatível e preparada para futura integração com o serviço oficial de mensagens instantâneas WhatsApp Business (via API Oficial/Meta Partner) e ferramentas de automação (chatbots), garantindo que a infraestrutura de telefonia contratada possa operar de forma unificada com canais digitais em fases subsequentes do projeto institucional do CRA-SP.
4.2.27.	URA Multinível e Atendimento Automático:
4.2.27.1.	Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;
4.2.27.2.	Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus;
4.2.27.3.	Deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);
4.2.27.4.	Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;
4.2.27.5.	Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;
4.2.27.6.	Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;
4.2.27.7.	Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio;
4.2.27.8.	Deverá possuir na URA destinada a Contratante a Facilidade de Call-back, para realizar retorno automático de ligações;
4.2.27.9.	A solução de call-back deverá possuir discador automático do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual ofertada ou compatível com a mesma;
4.2.27.10.	A solução de call-back deverá ser integrada com a solução e PABX Virtual ofertada;
4.2.27.11.	Todo o gerenciamento e operação deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais;
4.2.28.	Tráfego STFC e Minutagem:
4.2.28.1.	Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade de pacote ilimitado global para chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) destinadas a telefones fixos e móveis de qualquer operadora.
4.2.29.	Telefone IP Corporativo - Tipo I:
4.2.29.1.	Deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de telefonia ofertada neste certame;
4.2.29.2.	O equipamento deverá possuir no mínimo:
4.2.29.3.	Deverá possuir suporte a, no mínimo, 10 contas SIP;
4.2.29.4.	Deverá possuir display gráfico com, no mínimo, 2,5 polegadas;
4.2.29.5.	Deverá possuir resolução do display de, no mínimo, 300x200 pixels;
4.2.29.6.	Deverá possuir tecla de menu para acesso as configurações básicas do terminal;
4.2.29.7.	Deverá possuir tecla para viva-voz;
4.2.29.8.	Deverá possuir Wi-Fi integrado no padrão 802.11ac (Wi-Fi 5) ou superior e Bluetooth 5.0 ou superior;
4.2.29.9.	Deverá possuir tecla para ajuste de volume de áudio;
4.2.29.10.	Deverá possuir duas portas ethernet de, no mínimo, 10/100/1000 Mbps;
4.2.29.11.	Deverá possuir capacidade para registro em servidor primário e secundário;
4.2.29.12.	Deverá possuir suporte às tecnologias: SIP v1 (RFC2543) e v2 (RFC3261);
4.2.29.13.	Deverá ser entregue com Fonte: 100 a 240 V;
4.2.29.14.	Deverá possuir suporte os Codecs de Áudio: G711-A, G711-U, G722, G726 e G729 A/B, OPUS e iLBC;
4.2.29.15.	Deverá possuir suporte aos protocolos de sinalização: IP, TCP, UDP, LLDP, ARP, HTTP, HTTPS cliente DHCP, cliente DNS, VLAN 802.1q, NTP (Network Time Protocol), RTP (Real Time Protocol) e RTCP (Real Time Control Protocol), SRTP, SIPS (suporte a segurança de chamada) e 802.1x, permitindo que este seja habilitado ou desabilitado;
4.2.29.16.	Deverá possuir suporte aos protocolos IPv4 e IPv6;
4.2.29.17.	Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionado.
4.2.30.	Gravação de Chamadas:
4.2.30.1.	Fornecimento de licença de gravação contínua (todo o ciclo de vida da ligação) para ao menos 30 canais simultâneos;
4.2.30.2.	As ligações dos ramais designados para gravação deverão ser gravadas tanto para ligações ativas (saída) quanto receptivas (entrada).
4.2.30.3.	Armazenamento em nuvem pública segura pelo período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo o cumprimento dos princípios da finalidade, necessidade, segurança e confidencialidade, enquanto o contrato estiver em vigência.
4.2.30.4.	O repositório em nuvem deverá implementar criptografia de dados em repouso (AES-256) e em trânsito (TLS/SRTP), com os arquivos mantidos em datacenters localizados em território nacional;
4.2.30.5.	Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;
4.2.30.6.	Portal web com controle de acesso baseado em perfis e permissões, suporte à rastreabilidade integral por logs de auditoria (registro de quem ouviu, baixou ou excluiu cada áudio), ferramentas de busca parametrizada (data, hora, ramal, duração e número de destino) e facilidades para exportação de arquivos e backup externo;
4.2.30.7.	A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
4.2.30.8.	Possibilitar a exportação das gravações para formato padrão que possa ser ouvido fora da plataforma de gravação, em caso de necessidade de envio para terceiros;
4.2.30.9.	Deverá possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da Contratante;
4.2.30.10.	Deverá a visualização ser, diretamente na tela de operação da estação de supervisão, o status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido;

- 4.2.30.11.

O sistema deverá possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”;
- 4.2.30.12.

O sistema de gravação deverá prover backup automático das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:

a)

Agenda diária, no mínimo, com horários definidos;

b)

Solicitação direta do administrador do sistema;
- 4.2.31.

Headsets USB Bi-auriculares:
- 4.2.31.1.

Fornecimento de 200 headsets profissionais USB em regime de locação/comodato, novos e de primeiro uso;
- 4.2.31.2.

O equipamento deverá ser do tipo USB biauricular, sendo compatível com as estações de trabalho (notebooks e desktops) da CONTRATANTE.
- 4.2.31.3.

Deverá possuir Áudio HD Banda Larga;
- 4.2.31.4.

Deverá possuir Processamento Digital de Áudio (DSP);
- 4.2.31.5.

Deverá possuir proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos;
- 4.2.31.6.

Deverá possuir controlador integrado: botão de atender / encerrar chamada, botão mudo, Volume + / -;
- 4.2.31.7.

Deverá possuir, no mínimo, 2 microfones com cancelamento de ruído;
- 4.2.31.8.

A faixa de resposta de frequência do microfone deverá ser de, no mínimo, 100Hz a 10KHz;
- 4.2.31.9.

A faixa de resposta de frequência do alto falante deverá ser de, no mínimo, 20Hz – 20KHz;
- 4.2.31.10.

O comprimento do cabo deverá ser de, no mínimo 1,8 metros.
- 4.2.32.

Suporte Técnico e SLA:
- 4.2.32.1.

A contratada deverá dispor de Equipe de Suporte Técnico para recebimento de reclamações, abertura de chamados para manutenção, registro de incidentes e problemas, assistência técnica e suporte;
- 4.2.32.2.

A CONTRATADA deverá disponibilizar um número de telefone, e-mail para abertura de chamados;
- 4.2.32.3.

A abertura das solicitações de suporte deverá ocorrer preferencialmente via sistema web, por telefone com ligação ou e-mail;
- 4.2.32.4.

A solução ofertada deverá permitir à contratante o acompanhamento dos chamados técnicos abertos, bem como a relatórios com estatísticas e históricos dos chamados;
- 4.2.32.5.

Deverá ser na modalidade 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);
- 4.2.32.6.

Deverá seguir o SLA de 4 horas para o primeiro atendimento a contar da abertura do chamado;
- 4.2.32.7.

A substituição de headsets e aparelhos telefônicos defeituosos deverá ser realizada num prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- 4.2.32.8.

Realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com a classificação abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo Máximo
GRAVÍSSIMA	Problemas que tornem a solução ofertada inoperante	4 horas contados do início do atendimento
GRAVE	Problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da solução ofertada, mas não interrompe o funcionamento da solução	24 horas a contar da abertura do chamado
MÉDIA	Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições a operação da infraestrutura	36 horas a contar da abertura do chamado
LEVE	Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da solução	48 horas a contar da abertura do chamado

- 4.2.33.

Requisitos de Habilitação Técnica e Regulamentar
- 4.2.33.1.

A Licitante melhor classificada deverá apresentar licença de concessão da ANATEL para prestação dos serviços do objeto.
- 4.2.33.2.

A Licitante melhor classificada deverá apresentar comprovação da capacidade técnico-operacional, mediante apresentação de no mínimo um ou mais atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu objeto de natureza semelhante ao da licitação, sem qualquer restrição na qualidade dos materiais e serviços, bem como nas condições comerciais, devendo conter o nome, o endereço e o telefone de contato do atestante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.
- 4.2.33.3.

A licitante melhor classificada deverá apresentar atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando quantidade mínima igual ou superior do quantitativo estimado do objeto (200 ramais);
- 4.2.33.4.

Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, não havendo qualquer restrição quanto ao ano-base a ser considerado para o quesito.
- 4.2.33.5.

Caso o licitante não seja o próprio fabricante do equipamento/software, deverá apresentar à comissão avaliadora uma declaração do fabricante indicando expressamente que o licitante está apto a comercializar e implantar o respectivo sistema se vier a ser contratado.
- 4.2.33.6.

A licitante vencedora deverá apresentar a seguinte documentação:

a)

Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

b)

Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

c)

Apresentar catálogo dos equipamentos físicos (headset e aparelhos telefônicos) para análise.
- 4.2.33.7.

No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.
- 4.2.33.8.

A Comissão de Licitação se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes;
- 4.2.33.9.

Qualquer informação inexata ou inverídica apurada pela comissão, constante dos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva LICITANTE.
- 4.3.

Garantia da contratação
- 4.3.1.

Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, uma vez que o objeto licitatório não envolve o fornecimento de mão de obra com dedicação exclusiva, tampouco apresentam riscos que seriam indenizados com aplicação da garantia da execução.
- 4.4.

Vistoria
- 4.5.

Por se tratar de uma solução de PABX Virtual baseada em nuvem pública (SaaS) com entrega de periféricos e softphones, não há necessidade de vistoria prévia nas instalações do CRA-SP.
- 4.6.

De sustentabilidade
- 4.7.

Logística Reversa: Assumir integralmente a responsabilidade pelo recolhimento, transporte e destinação ambientalmente adequada de 100% dos equipamentos, telefones IP, headsets, baterias e componentes inservíveis ou substituídos durante e ao final da vigência contratual.
- 4.7.1.

Respeitar as Normas Brasileiras NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- 4.7.2.

Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257/1999;
- 4.7.3.

Observar as diretrizes, critérios e procedimentos para a gestão dos resíduos da construção civil estabelecidos na Resolução nº 307/2002, com as alterações da Resolução n. 448/2012, do Conselho Nacional de Meio Ambiente CONAMA, conforme artigo 4º, §§ 2º e 3º, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 1 de 2010;
- 4.7.4.

A Contratada deverá efetuar o recolhimento e o descarte adequado do óleo lubrificante usado ou contaminado originário da contratação, bem como de seus resíduos e embalagens, nos termos do artigo 33, inciso IV, da Lei nº 12.305/2010 Política Nacional de Resíduos Sólidos e Resolução CONAMA nº 362/2005;
- 4.7.5.

Destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação dos serviços.
- 4.8.

Subcontratação
- 4.8.1.

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5.

MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1.	Condições de execução
5.1.1.	A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
5.1.1.1.	Início da execução do objeto: em até 5 dias à partir da assinatura do contrato.
5.1.1.2.	A gestão do contrato ficará a cargo de empregado público devidamente designado pela Administração atuante no(s) setor(es) demandante(s) e/ou técnico(s).
5.2.	Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)
5.2.1.	O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).
5.3.	Procedimentos de transição e finalização do contrato
5.3.1.	Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:
5.3.1.1.	Transição e Devolução do Acervo de Dados (Gravações e Bilhetagem): a) Propriedade dos Dados: Todos os dados, históricos de chamadas, registros de bilhetagem e arquivos de áudio decorrentes das gravações telefônicas produzidas durante a vigência do contrato são de propriedade exclusiva e inalienável do CRA-SP. b) Formato e Prazo de Entrega: No prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos anteriores ao encerramento do contrato (ou da rescisão), a Contratada deverá disponibilizar a transferência integral de 100% do acervo de gravações e dados de bilhetagem acumulados no período. c) Os arquivos de áudio das gravações deverão ser entregues em formato aberto padrão de mercado (ex.: .mp3 ou .wav), organizados e identificados por data, hora, ramal de origem e número de destino. d) Os dados de bilhetagem e relatórios de chamadas deverão ser entregues em formato estruturado auditável (ex.: .csv ou .xlsx). e) Meio de Transferência: A exportação do acervo será realizada por meio de canal seguro de transferência de dados em nuvem (<i>SFTP/HTTPS</i>) ou em mídias de armazenamento externo fornecidas pelo CRA-SP, sem qualquer custo adicional. f) Expurgo Seguro e Conformidade LGPD: Após o recebimento formal do acervo pela equipe de TI do CRA-SP e a emissão do Termo de Aceite Definitivo dos Dados, a Contratada obriga-se a realizar a eliminação e destruição segura (<i>expunging</i>) de todas as cópias e backups dos dados e gravações mantidos em seus servidores e infraestrutura em nuvem, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, em cumprimento ao art. 16 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), apresentando o respectivo Certificado de Destruição/Expurgo de Dados assinado pelo seu Encarregado de Dados (DPO).
5.3.1.2.	Desmobilização e Recolhimento de Equipamentos (Hardware): a) Agendamento e Vistoria: A retirada de todos os telefones IP e <i>headsets</i> USB cedidos em regime de locação/comodato será agendada previamente com a Fiscalização do Contrato para ocorrer nos últimos 5 (cinco) dias úteis de vigência contratual. b) Termo de Devolução de Ativos: A coleta dos equipamentos na sede do CRA-SP será acompanhada pela equipe de TI do órgão e formalizada por meio de Termo de Devolução e Vistoria de Ativos, atestando a quantidade e o estado dos periféricos recolhidos. c) Integridade das Instalações: A remoção dos equipamentos deverá ser feita pela Contratada sem causar qualquer dano às instalações físicas, elétricas ou à rede lógica do CRA-SP. d) Destinação Ambiental (PNRS): A Contratada será responsável pelo transporte, destinação final ambientalmente adequada ou logística reversa dos equipamentos e componentes recolhidos que se encontrarem inservíveis, devendo apresentar comprovação em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);
5.3.1.3.	Portabilidade Numérica e Transição Operacional: a) A Contratada deverá cooperar integralmente com o processo de portabilidade numérica de saída das faixas de DDR do CRA-SP para a nova operadora/fornecedora contratada, conforme regulamentação da Anatel (Resolução nº 460/2007), garantindo a continuidade ininterrupta dos serviços telefônicos públicos do conselho até a virada definitiva da chave operacional.
6.	MODELO DE 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, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
6.2.	Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
6.3.	As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
6.4.	O CRA-SP poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
6.5.	Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
6.6.	Preposto
6.6.1.	O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.
6.6.2.	O Contratado <i>[não necessitará]</i> manter preposto da empresa no local da execução do objeto <i>durante o período do contrato</i> .
6.6.3.	O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.
6.7.	Rotinas de Fiscalização
6.7.1.	A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.
6.7.2.	Fiscalização Técnica
6.7.2.1.	O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
6.7.2.2.	O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
6.7.2.3.	Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
6.7.2.4.	O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
6.7.2.5.	No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
6.7.2.6.	O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
6.7.2.7.	A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.
6.7.2.8.	As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.
6.7.3.	Fiscalização Administrativa
6.7.3.1.	O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
6.7.3.2.	Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
6.7.4.	Gestor do Contrato
6.7.4.1.	Cabe ao gestor do contrato: a) Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

- b) Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- c) Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- d) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- e) Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- f) Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
- g) Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
- h) Receber e dar encaminhamento imediato:
- I - às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
- II - à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

7. RECEBIMENTOS PROVISÓRIO DO OBJETO

- 7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, J, a, da Lei nº 14.133](#), de 2021 e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)). ([A1](#))
- 7.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 7.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 7.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 7.6.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 7.6.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 7.6.3. fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))
- 7.6.4. Recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.6.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.6.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8. RECEBIMENTO DEFINITIVO DO OBJETO

- 8.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.1.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 8.1.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 8.1.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.1.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.1.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.2. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertence à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.3. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9. PAGAMENTO

9.1. Liquidação

- 9.1.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **10 (dez) dias úteis** para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
- 9.1.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.1.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 9.1.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 9.1.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 9.1.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital ou instrumento equivalente;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

- 9.1.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, por prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 9.1.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadiimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 9.1.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 9.1.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 9.2. **Prazo de pagamento**
- 9.2.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até **30 (trinta) dias**, após a emissão da nota fiscal, de acordo com as descrições contidas na Nota de Empenho, contrato ou outro instrumento hábil.
- 9.2.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.
- 9.3. **Forma de pagamento**
- 9.3.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 9.3.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 9.3.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 9.3.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 9.3.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
10. **REAJUSTE**
- 10.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.
- 10.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 10.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 10.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 10.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 10.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 10.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 10.8. O reajuste será realizado por termo aditivo.
11. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO**
- 11.1. **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**
- 11.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**.
- 11.2. **Regime de execução**
- 11.2.1. O regime de execução do contrato ou de outro instrumento hábil equivalente será **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.
12. **EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**
- 12.1. Previamente à celebração da contratação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta aos seguintes cadastros informativos oficiais:
- a) Sicaf;
 - b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);
 - c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);
 - d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
 - e) Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – Cadin, de que trata a [Lei nº 10.522, de 2002](#), no que concerne à medida prevista no inciso I, alínea “c”, do art. 13 da [Lei Complementar nº 225, de 2026](#).
- 12.2. Em relação a pessoa jurídica fornecedora, a consulta ao cadastro especificado na alínea “d” da subdivisão anterior será realizada também quanto a seu sócio majoritário, por força do art. 12 da [Lei nº 8.429, de 1992](#), que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 12.3. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 12.4. Também constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do fornecedor no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – Cadin estadual”, de que trata a [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#). Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da [Lei estadual nº 12.799, de 2008](#).
- 12.5. A habilitação do interessado será verificada por meio do Sicaf, quanto aos documentos por ele abrangidos.
- 12.6. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do Sicaf, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.
- 12.7. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 12.8. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 12.9. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes a CND e a CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas obrigações.
- 12.10. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:
- 12.11. **Habilitação jurídica**
- 12.11.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 12.11.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 12.11.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 12.11.4. Sociedade empresarial: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 12.11.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020](#);
- 12.11.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 12.11.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

12.11.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à [Lei nº 12.690, de 2012](#); documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#);

12.11.9. Agricultor familiar: Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF válido, Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – DAP ativa, ou, ainda, outros documentos definidos pelo Grupo Gestor do Programa de Aquisição de Alimentos - PAA, nos termos do artigo 2º, § 3º, do [Decreto nº 11.802, de 28 de novembro de 2023](#);

12.11.10. Produtor rural pessoa física: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da [Instrução Normativa RFB nº 2.110, de 17 de outubro de 2022](#) (arts. 15 a 17 e 146);

12.11.11. **Ato de autorização para o exercício da atividade de prestação de Serviços de Telecomunicações (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e Serviço de Comunicação Multimídia - SCM), expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, nos termos do art. 131 e seguintes da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações).**

12.11.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

12.11.13. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

12.11.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

12.11.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

12.11.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

12.11.17. Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da [Constituição Federal](#);

12.11.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

12.11.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

12.11.20. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital quanto ao Imposto sobre operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre prestações de Serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação - ICMS, e, nos termos da [Lei Complementar nº 214, de 2025](#), quanto ao Imposto sobre Bens e Serviços – IBS, [e/ou de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN,] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

12.11.21. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

12.11.22. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

12.12. **Qualificação Econômico-Financeira**

12.12.1. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

12.12.2. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

12.12.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

I - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

II - Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação aplicável para o contrato de serviço continuado**.

12.12.3.1. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação direta deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura ([Lei nº 14.133, de 2021](#), art. 65, §1º).

12.12.3.2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

12.12.3.3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

12.12.4. O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

12.13. **Qualificação Técnica**

12.13.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

12.13.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

12.14. **Qualificação Técnico Operacional**

12.15. Requisitos inseridos no item 4.2.33 deste Termo de Referência.

12.16. **Qualificação Técnico profissional**

12.16.1. Não se aplica.

13. **ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

13.1. O Valor Total estimado da contratação é de R\$ 838.737,27 (oitocentos e trinta e oito mil setecentos e trinta e sete reais e vinte e sete centavos) composto por R\$ 6.833,33 do 1º mês de implantação + R\$ 831.903,94 dos 59º meses de serviços continuados, com base nas pesquisas de mercado realizadas para contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução integrada de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS) em nuvem, compreendendo o licenciamento de ramais virtuais (softphones), fornecimento de aparelhos telefônicos IP sob demanda, tráfego de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e plataforma de colaboração, com faturamento por medição mensal, visando a modernização tecnológica, a mobilidade e a eficiência das comunicações do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP).

14. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos próprios.

14.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação, conforme:

14.2.1. **6.2.2.1.1.01.04.036 - Serviços de Telecomunicações**

14.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento.

15. **ANEXOS:**

I - Estudo Técnico Preliminar;

II - Mapa de preços.

São Paulo, na data da assinatura do documento.

Ivan Cesar Machado Narcizo
Coordenador de Infraestrutura

Eduardo Sadayoshi Borghi Kondo
Assessor de Tecnologia



Documento assinado eletronicamente por **Ivan Cesar Machado Narcizo, Coordenador(a) de Infraestrutura Computacional**, em 19/10/2026, às 09:28, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Sadayoshi Borghi Kondo, Assessor**, em 19/10/2026, às 09:44, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **4450307** e o código CRC **A5732B32**.