



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO RESUMIDO

Constitui objeto da presente licitação a contratação de pessoa jurídica especializada, detentora de outorga da ANATEL, para implantação e gestão de solução integrada de comunicação unificada (PABX IP em Nuvem e STFC), para atender às unidades da Prefeitura Municipal de Jardimópolis/SP.

2. OBJETO

O objeto do presente Termo de Referência consiste na contratação de implantação e gestão de solução integrada de comunicação unificada (PABX IP em nuvem e STFC), para atender às unidades da Prefeitura Municipal de Jardimópolis/SP.

Integram, ainda, o escopo contratual, os seguintes componentes obrigatórios:

- a) Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), devidamente autorizado pela ANATEL;
- b) Solução de PABX IP em nuvem;
- c) Portabilidade numérica dos números telefônicos existentes;
- d) Locação de terminais telefônicos IP;
- e) Licenças de softphone para dispositivos desktop e móveis;
- f) Plataforma omnichannel integrada para atendimento multicanal;
- g) Módulo de mensageria e atendimento digital;
- h) Módulo de videoconferência;
- i) Recursos de inteligência artificial aplicada ao atendimento por voz e canais digitais;
- j) Plataforma de administração, monitoramento, relatórios e gestão operacional dos serviços;
- k) Suporte técnico especializado com manutenção preventiva e corretiva;
- l) Implantação, configuração, parametrização e ativação da solução;
- m) Treinamento operacional e administrativo dos usuários da plataforma.

3. JUSTIFICATIVA CONTRATAÇÃO

O Município de Jardimópolis/SP já utiliza solução de telefonia IP em nuvem, cuja contratação encontra-se próxima ao encerramento de sua vigência contratual, tornando necessária a realização de novo procedimento licitatório para continuidade dos serviços de comunicação corporativa da Administração Pública Municipal.

A presente contratação visa não apenas a continuidade dos serviços atualmente utilizados, mas também a evolução tecnológica da infraestrutura de comunicação municipal, mediante a incorporação de novos recursos integrados de comunicação unificada, atendimento digital e colaboração corporativa.

A solução pretendida contempla a modernização e centralização dos serviços de comunicação institucional, agregando recursos de atendimento omnichannel, automação de atendimento por inteligência





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080
www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

artificial, videoconferência corporativa, gestão operacional integrada, monitoramento, relatórios e canais digitais de comunicação com a população, proporcionando maior eficiência operacional, melhoria no atendimento aos munícipes, otimização dos fluxos internos de comunicação e maior agilidade na prestação dos serviços públicos.

A contratação também busca ampliar a disponibilidade, segurança, escalabilidade e gestão centralizada dos serviços de comunicação, observando as boas práticas de tecnologia da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), permitindo ao Município acompanhar a evolução tecnológica das plataformas modernas de comunicação corporativa e atendimento digital.

4. JUSTIFICATIVA DE LOTE ÚNICO

A presente contratação deverá ocorrer em lote único, considerando tratar-se de solução integrada e interdependente de comunicação unificada em nuvem (UCaaS), composta por serviços de telefonia IP, STFC, plataforma omnichannel, inteligência artificial aplicada ao atendimento, videoconferência corporativa, gestão operacional, monitoramento, relatórios, gravações, integrações, suporte técnico e locação de equipamentos.

A eventual fragmentação do objeto em múltiplos lotes ou fornecedores distintos poderá comprometer a interoperabilidade entre os módulos da solução, a integração operacional dos serviços, a rastreabilidade dos atendimentos, a estabilidade do ambiente, a segurança da informação, a gestão centralizada da operação e a responsabilização técnica unificada da solução contratada.

A adoção de fornecedor único busca garantir compatibilidade tecnológica entre os componentes da solução, maior eficiência operacional, padronização dos serviços, simplificação da gestão contratual, redução de riscos de indisponibilidade, otimização do suporte técnico e maior celeridade na resolução de incidentes, evitando conflitos operacionais e transferência de responsabilidade entre fornecedores distintos.

A medida encontra respaldo nos princípios da eficiência, economicidade, interesse público, continuidade administrativa e planejamento da contratação previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

5.1. Plataforma de Gestão e Operação

- 5.1.1.A plataforma deverá ser disponibilizada integralmente em ambiente web, acessível exclusivamente por navegador de internet, em suas últimas versões, sem necessidade de instalação de softwares, plugins ou aplicações adicionais nos equipamentos dos usuários.
- 5.1.2.Deverá centralizar todos os canais de comunicação contratados em interface única de operação, permitindo ao atendente visualizar, gerenciar e responder interações provenientes de voz, mensageria, correio eletrônico (e-mail) e demais canais habilitados.
- 5.1.3.Deverá permitir a atuação simultânea de agentes humanos e agentes baseados em Inteligência Artificial (IA).





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 5.1.4. Deverá possuir estrutura modular de navegação, organizada minimamente nos módulos de Voz, Mensageria, Videoconferência, Inteligência Artificial.
- 5.1.5. Deverá permitir a criação e gerenciamento de perfis de acesso personalizados, com permissões configuráveis por módulo, funcionalidade ou ação.
- 5.1.6. Deverá permitir o cadastro, edição, ativação e desativação de usuários, incluindo importação em lote por arquivos CSV, XLS ou TXT.
- 5.1.7. Deverá permitir pesquisa de usuários por nome, e-mail ou outros identificadores cadastrados, bem como exibição de status ativo/inativo e online/offline.
- 5.1.8. Deverá permitir a associação de usuários a filas de atendimento, ramais VoIP e canais habilitados para operação.
- 5.1.9. Deverá permitir o cadastramento de contatos manualmente, por importação de arquivos CSV ou XLS e por meio de interações realizadas diretamente pelos usuários externos.
- 5.1.10. Deverá permitir a aplicação de etiquetas (tags), filtros e classificações para segmentação dos contatos por setor, departamento ou categoria.
- 5.1.11. Deverá permitir pesquisa de contatos por nome, e-mail, telefone ou outros campos cadastrados.
- 5.1.12. Deverá permitir visualizar, editar e excluir contatos cadastrados.
- 5.1.13. Deverá permitir iniciar atendimentos diretamente a partir do cadastro do contato utilizando os canais habilitados.
- 5.1.14. Deverá permitir a integração de, no mínimo, 5 (cinco) contas de e-mail por meio dos protocolos IMAP e SMTP com suporte a SSL/TLS.
- 5.1.15. Deverá disponibilizar, no mínimo, as pastas Caixa de Entrada, Favoritos, Enviados, Rascunhos, Arquivados, Spam e Lixeira.
- 5.1.16. Deverá permitir a configuração de assinaturas personalizadas para as contas integradas.
- 5.1.17. Deverá permitir envio, resposta, encaminhamento, cópia (CC), cópia oculta (CCO) e exclusão de mensagens.
- 5.1.18. A solução deverá possuir módulo de armazenamento integrado à plataforma, permitindo o armazenamento de, no mínimo, 1 TB (1 terabytes) de arquivos enviados ou recebidos através dos canais de atendimento.
 - 5.1.18.1. A plataforma deverá possuir informativo sobre o espaço em disco utilizado, inclusive alertar quando estiver próximo a atingir a totalidade da capacidade de uso. Atingido o limite estipulado o envio ou recebimento de novos arquivos deverá ser automaticamente pausado/bloqueado pela plataforma, permanecendo suspenso até a exclusão dos arquivos.
 - 5.1.18.2. Fica expressamente vedada a cobrança automática espaço excedente ou a aplicação de tarifas avulsas fora do valor fixo mensal contratado, salvo se houver solicitação formal prévia e aditamento contratual por parte da CONTRATANTE.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 5.1.19. Deverá disponibilizar interface centralizada para gerenciamento, consulta e acesso aos arquivos armazenados.
- 5.1.20. A visualização dos arquivos deverá permitir segmentação por usuário, equipe, departamento ou setor.
- 5.1.21. Possuir painel com filtro de período (dia, semana, mês e intervalo personalizado) e, quando aplicável, filtros por fila, canal e usuário.
- 5.1.22. A solução deverá disponibilizar monitoramento ou dashboards (painéis) com filtro de período (dia, semana, mês e intervalo personalizado) e, quando aplicável, filtros por fila, canal e usuário, contemplando, no mínimo:
 - 5.1.22.1. Painel de Visão Geral: indicadores consolidados da operação, total de atendimentos/tickets no período, atendimentos em andamento e em espera, TMA, distribuição por canal e indicadores de SLA.
 - 5.1.22.2. Atendimentos por Canal: volume segmentado por canal (voz, WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, chat web, e-mail), gráficos de distribuição e status operacional do canal.
 - 5.1.22.3. Análise de Filas: desempenho por fila, tempo médio de espera, volume de atendimentos, agentes disponíveis versus em atendimento e nível de serviço.
 - 5.1.22.4. Indicadores de Qualidade (SLA/NPS/TMA): cumprimento de SLA, NPS com segmentação de respondentes e TMA com evolução temporal.
 - 5.1.22.5. Painel de Atendimentos: visualizar atendimentos em andamento com canal, fila, agente, contato, tempo em curso e status; recursos de supervisão: Visualizar, transferir, interagir ou finalizar.
 - 5.1.22.6. Monitor de Filas: exibir em tempo real, por fila, atendimentos em espera, agentes logados, tempo médio de espera atual e indicadores de sobrecarga.
 - 5.1.22.7. Monitor de Chamadas (Voz): chamadas em andamento, tocando, ramais offline, online. Permitir visualização da origem, destino e duração.
 - 5.1.22.8. Possuir painel de funcionamento dos ramais, informando se os ramais/aparelhos estão online, offline, ocupado, disponível, etc.

5.2. Telefonia VoIP / PABX em Nuvem:

- 5.2.1. A solução deverá suportar ramais SIP ilimitados e simultâneos, com autenticação individual por ramal, operação via softphone integrado ao navegador ou aparelhos físicos e suporte a importação em lote.
- 5.2.2. Deverá permitir cadastro e gerenciamento de múltiplos números de entrada (DID), com vinculação a fluxo de atendimento (URA, fila, ramal, agente de IA de voz e/ou reprodução de áudio), e definição de destino padrão para números não reconhecidos.
- 5.2.3. Deverá possuir sistema de atendimento automático (URA/IVR) com múltiplos níveis hierárquicos (no mínimo 20), opções configuráveis por dígito DTMF (0 a 9, * e #).





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 5.2.4. Deverá permitir a criação de Uras ou avisos de voz ilimitados, permitir Discagem direta para ramais (DDR).
- 5.2.5. Deverá permitir criação de filas de voz com estratégia de distribuição configurável (ring all, round robin, linear...). Configurar tempo de wrap-up, ring, timeout, música de espera, gravação automática e tocar para agentes que já estão em chamada ou não.
- 5.2.6. Deverá suportar múltiplos troncos SIP com failover automático entre troncos e monitoramento de disponibilidade em tempo real.
- 5.2.7. Deverá permitir configuração de rotas de saída por padrão de discagem/prefixos, com seleção e priorização de troncos e failover.
- 5.2.8. Deverá possuir biblioteca de áudios com upload, gerenciamento e suporte a formatos WAV, MP3 e OGG para uso em URA, mensagens de espera, saudação e campanhas.
- 5.2.9. Deverá permitir ouvir os áudios online e realizar o download.
- 5.2.10. Deverá permitir a criação ilimitada de áudios de voz neural diretamente pela plataforma a partir de texto inserido (TTS), com opção de gênero de voz (Masculino e Feminino).
- 5.2.11. Deverá possuir Compatibilidade com NAT.
- 5.2.12. Deverá permitir, no mínimo, 3 registros por ramais.
- 5.2.13. Deverá possuir protocolo SIP (RFC3261); RTP e SRTP.
- 5.2.14. Deverá possuir Codecs de áudio: G.729a, G.711 a-law, G.711 µ-law, Opus-HD.
- 5.2.15. Deverá possuir transportes UDP e wss.
- 5.2.16. Deverá possuir compatibilidade com no mínimo os seguintes módulos DTMF – RFC4733, AUTO, INBAND, SIP INFO.
- 5.2.17. Deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades de chamadas:
- 5.2.17.1. Transferência (cega e assistida);
 - 5.2.17.2. Conferência a três ou mais;
 - 5.2.17.3. Desvio de chamada;
 - 5.2.17.4. Transbordo;
 - 5.2.17.5. Música de espera personalizada;
 - 5.2.17.6. Nível de privilégio de chamadas, no mínimo: interno, local, nacional e internacional.
- 5.2.18. Deverá permitir visualizar o histórico de chamadas, devendo ser segmentado entre administrador: poderá verificar o histórico geral (setores e outros colaboradores) e nível usuário que poderá visualizar somente o seu histórico.
- 5.2.19. Deverá permitir visualizar no histórico tempo de conversação, número de origem ou ramal, tempo de espera, além da gravação do atendimento quando ativa, retendo o histórico pelo prazo de 60 dias.
- 5.2.20. Deverá possuir estatísticas de atendimento com número de chamadas atendidas, perdidas, taxa de sucesso do período selecionado.
- 5.2.21. Os terminais IPs (com e sem fio) deverão ser configurados de forma remota ou via plataforma, para que as configurações do ramal sejam aplicadas através da rede ou internet, sem qualquer





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080
www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

necessidade de ajuste/intervenção manual por parte dos usuários ou técnicos da CONTRATANTE.

5.3. Módulo de Mensageria, Atendimento Digital e Chat Interno

5.3.1. A solução deverá contemplar um sistema de mensageria omnichannel integrado na mesma plataforma de PABX Cloud, englobando, no mínimo, os seguintes canais de comunicação: WhatsApp (API Oficial Meta), Instagram, Facebook Messenger, Telegram, Chat Web (incorporável em site institucional) e E-mail (IMAP/SMTP).

5.3.1.1. O tráfego de mensagens (ativas e receptivas) deverá ser ilimitado e sem custos adicionais para os canais: Instagram, Facebook Messenger, Telegram, Chat Web e E-mail, estando inclusos na licença da plataforma.

5.3.1.2. Para o canal WhatsApp (API Oficial Meta), a solução deverá disponibilizar uma franquia mensal volumétrica baseada no modelo de cobrança oficial da Meta (Business Initiated), dividida impreterivelmente em:

5.3.1.2.1. 5.000 (cinco mil) conversas do tipo Utilidade (Utility);

5.3.1.2.2. 20.000 (vinte mil) conversas do tipo Marketing (Marketing);

5.3.1.3. As conversas iniciadas pelo usuário (User Initiated/Serviço) no WhatsApp, bem como as janelas de atendimento gratuitas de 24 horas decorrentes de pontos de entrada do ecossistema Meta, não deverão consumir a franquia contratada no item 5.3.1.2;

5.3.1.4. Atingido o limite estipulado em qualquer uma das categorias da franquia mensal (Utilidade ou Marketing), o envio de novas conversas ativas da respectiva categoria deverá ser automaticamente pausado/bloqueado pela plataforma, permanecendo suspenso até o início do próximo ciclo mensal de faturamento.

5.3.1.5. Fica expressamente vedada a cobrança automática de conversas excedentes ou a aplicação de tarifas avulsas fora do valor fixo mensal contratado, salvo se houver solicitação formal prévia e aditamento contratual por parte da CONTRATANTE.

5.3.1.6. A plataforma deverá emitir alertas automáticos na tela de gestão e por e-mail para os administradores da CONTRATANTE quando o consumo de qualquer uma das franquias atingir os patamares de 70% (setenta por cento) e 90% (noventa por cento), permitindo o planejamento de ações pela Administração.

5.3.2. As conversas, por contatos, deverão ser exibidas em linha do tempo (timeline).

5.3.3. Deverá manter histórico completo de conversas em canais digitais, com filtros por canal, agente, fila, cliente/contato, período e status, e visualização do histórico completo com mensagens, anexos, protocolo/identificador, timestamps, duração e responsável.

5.3.4. Deverá permitir criação de filas de atendimento de chat, mensagens automáticas de encaminhamento e atendimento, seleção de horário de atendimento e vinculação de pesquisa NPS.

5.3.5. Deverá disponibilizar fluxo de atendimento automatizado determinístico (chatbot por menu/botões) com múltiplos níveis de interação (mínimo 20), editor visual com nós e conexões,





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080
www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

mensagens, menus/botões, captura de respostas, condicionais, variáveis dinâmicas, gatilhos de ativação por contexto e transferência para fila humana.

5.3.6. Deverá possibilitar personalização da mensagem de finalização da conversa.

5.3.7. Deverá permitir a criação de variáveis personalizadas para coleta de dados durante o atendimento com a validação de tipo de dados (CPF, CNPJ, e-mail ou personalizado).

5.3.8. Deverá permitir configuração de mensagens rápidas (snippets) com categorias (empresa/setor/usuário), atalhos de digitação e variáveis dinâmicas.

5.3.9. Deverá permitir envio de mensagens ativas (criação de campanhas) com templates aprovados pelo provedor do canal, seleção de contatos, importação de mailing de contatos via .csv ou inserção manual de contatos, agendamento de disparo, suporte a campanhas via WhatsApp e e-mail.

5.3.10. Deverá permitir cadastro e gestão de templates para canais que exigem aprovação prévia, com controle de status (aprovado/pendente/reprovado) e suporte a variáveis e botões de ação.

5.3.11. Deverá fornecer widget de chat web com possibilidade de personalização visual e configuração e geração de código de incorporação (embed) para uso em sites e aplicações.

5.3.12. Deverá permitir atalho para mensagens rápidas.

5.3.13. Deverá permitir convidar outro atendente para participação simultâneo em um mesmo atendimento.

5.3.14. Deverá permitir rejeitar automaticamente chamadas via whatsapp.

5.3.15. Deverá permitir comunicação interna entre os usuários da plataforma, através de chat.

5.3.16. Deverá permitir enviar respostas rápidas, criar notas internas na conversa sem visualização do outro participante.

5.3.17. Deverá permitir anexar arquivos.

5.4. Módulo de Videoconferência:

5.4.1. A solução deverá dispor de módulo nativo de videoconferência, sem dependência de plataforma externa, com sala pessoal de link único/persistente por usuário, e possibilidade mínima de 500 usuários simultâneos.

5.4.2. Permitir controle total dos participantes pelo organizador, incluindo habilitar/desabilitar microfone e câmera individualmente.

5.4.3. Possuir sala de espera (lobby) com admissão manual ou automática.

5.4.4. Remoção de participantes e bloqueio de novos acessos durante a reunião.

5.4.5. Compartilhamento simultâneo de conteúdo por mais de um participante.

5.4.6. Deverá suportar agendamento de reuniões com data/hora, título, descrição e participantes, envio de convite eletrônico, iniciar reunião no horário agendado, recursos de áudio/vídeo, compartilhamento de tela, chat interno e gestão de participantes.

5.4.7. Deverá registrar histórico de reuniões realizadas com data/hora, duração, título e participantes.

5.4.8. Deverá armazenar gravações em repositório consultável, com identificação por reunião, reprodução e download/exportação conforme permissões.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

5.4.9. Deverá gerar transcrição automática das reuniões gravadas, com armazenamento e consulta textual.

5.5. Inteligência Artificial Generativa (IA)

5.5.1. A solução deverá possuir módulo nativo para criação, configuração, testes, publicação e gestão de agentes de IA, com aplicação em voz e texto.

5.5.1.1. Agente de Triagem (Voz e Chat): identificar motivo do contato, coletar informações essenciais (campos/variáveis configuráveis), classificar intenção/assunto e decidir encaminhamento (fila, ramal, agente humano, outro agente de IA ou encerramento) com base em regras configuradas; respeitar limites de interação e regras de fallback.

5.5.2. Deverá permitir criação de agentes de IA por modalidade: (a) Agentes de Voz — interação por áudio em tempo real (compreensão e síntese de fala), integrados a fluxos de entrada, URA, filas e roteamentos; (b) Agentes de Chat — interação por texto em canais de mensageria, chat web e e-mail.

5.5.3. Deverá suportar múltiplos provedores e modelos de IA (GPT ou equivalentes), com seleção configurável por agente, sem vinculação obrigatória a fornecedor único, e parametrização de comportamento via instruções (prompt), temperatura, top-p e limite máximo de tokens.

5.5.4. Deverá possuir fluxo guiado (assistente) de criação de agentes, contemplando: seleção de modalidade (voz/chat/chatbot), seleção do modelo, seleção de habilidades (tools), parâmetros de base de conhecimento, parâmetros de triagem e encaminhamento, e configuração final (nome, instruções, parâmetros avançados e publicação).

5.5.5. Deverá permitir habilitar, por agente, conjunto de habilidades (tools), incluindo: transferência e encerramento de chamadas/atendimentos, criação/consulta/atualização de tickets, consulta à base de conhecimento (RAG), consulta e atualização de contatos/CRM, monitoramento de filas e agentes, registro de callbacks, integrações HTTP com endpoints externos e análise inteligente (intenção, sentimento e qualidade).

5.5.6. Deverá permitir treinamento/abastecimento de agentes por upload de documentos PDF, com associação por agente, atualização/manutenção (substituir, remover) e utilização do conteúdo para fundamentar respostas via RAG.

5.5.7. Para agentes de triagem em voz, deverá permitir: seleção de destinos permitidos, limite de turnos antes de ação obrigatória, configuração da ação ao atingir o limite, visualização do prompt gerado automaticamente (auditoria) e simulação/teste antes da publicação.

5.5.8. Deverá possuir painel de consumo/uso de IA com filtros por período, agente e modelo; indicadores de consumo (tokens, conversas, minutos de voz); detalhamento por sessão; análise de encaminhamentos; e exportação de dados tabulares.

5.6. Tela de Operação (Atendimento):

5.6.1. Possibilitar reagir a mensagens, encaminhar, responder, selecionar, ver detalhes da mensagem, editar ou excluir;

5.6.2. Possuir confirmação de entrega e leitura das mensagens enviadas.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 5.6.3. Possuir tela unificada para atendimento de redes sociais e comunicação interna;
- 5.6.4. A tela de operação para atendentes deverá apresentar, em interface integrada, os atendimentos de chat e mensageria com visualização de mensagens não lidas, última mensagem, horário e fila.
- 5.6.5. A comunicação interna entre colaboradores deverá ser visivelmente separada do atendimento externo.
- 5.6.6. A área de conversa deverá exibir o histórico completo com anexos e disponibilizar as ações de transferência, encerramento, atribuição e demais funcionalidades aplicáveis ao canal.
- 5.6.7. Permitir diretamente na conversa realizar chamadas de voz para ramal;
- 5.6.8. Permitir o agendamento do envio de mensagens, configurando data e hora.
- 5.6.9. Permitir transferência de Atendimento com ou sem histórico do protocolo; encerrar com ou sem notificação de finalização e NPS; reabrir atendimento já finalizado mantendo o protocolo/ticket; convidar outro atendente para o mesmo atendimento de forma simultânea;
- 5.6.10. Permitir busca dentro da conversa;
- 5.6.11. Possibilitar a alteração de canal de atendimento;
- 5.6.12. Deverá permitir a criação de atalhos webviews para abertura páginas webs por meio do painel de atendimento, possibilitando navegar sem alternância de abas.
- 5.6.13. Permitir favoritar menus e criar atalhos rápidos na tela gerenciamento.

5.7. Relatórios e Exportação:

- 5.7.1. Relatórios VoIP: relatório geral de chamadas (status, tipo, origem/destino, duração, link de gravação), performance por ramal com métricas e visualização por dia/hora (heatmap), chamadas não atendidas e retorno, top origens/destinos, distribuição estatística de duração (média, mediana, percentis), performance por tronco, identificação de chamadas curtas por limiar configurável, relatório de categorias especiais (0800, emergências, internacional) e gravações com player embutido e filtros. Exportação em CSV, Excel e PDF.
- 5.7.2. Relatórios de Chat: total de atendimentos, duração média, TMA, TME, FRT (tempo de primeira resposta), NPS médio, com filtros por canal, status, período e busca por protocolo/contato. Exportação em CSV e Excel.

5.8. Segurança da Informação:

- 5.8.1. O acesso à plataforma deverá ocorrer exclusivamente por protocolo HTTPS, com certificado TLS válido emitido por autoridade certificadora reconhecida.
- 5.8.2. A sinalização SIP dos ramais deverá suportar criptografia TLS; a mídia de voz deverá suportar SRTP. A solução deverá permitir operação de ramais e conexões de telefonia em modo seguro, compatível com ambientes corporativos.
- 5.8.3. A plataforma deverá exigir autenticação de dois fatores (2FA) obrigatoriamente para perfis administrativos, por meio de aplicativo TOTP (Time-based One-Time Password), e disponibilizar 2FA opcional para demais perfis por código enviado via e-mail. Deverá permitir ao administrador





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

definir regras de habilitação por perfil e possuir mecanismo de recuperação de acesso com trilha administrativa.

5.8.4. As senhas de usuários deverão ser armazenadas com função de hash criptográfico seguro (ex.: bcrypt, Argon2 ou equivalente), vedado o armazenamento em texto simples ou com cifras reversíveis.

5.8.5. Deverá possuir mecanismo de firewall e controle de acesso por rede (ACL), com capacidade de restrição por origem, limitação de portas/serviços e mitigação de tentativas de autenticação indevida, varreduras automatizadas e exploração de serviços expostos.

5.8.6. As integrações via API, webhooks e endpoints HTTP deverão suportar comunicação segura por HTTPS, com autenticação por chaves/tokens e controles de permissão.

5.8.7. Deverá manter registro (log) de auditoria das ações administrativas, com retenção mínima de 12 meses, contemplando segregação de permissões por função.

5.8.8. A execução do contrato implicará tratamento de dados pessoais nos termos da Lei n.º 13.709/2018 (LGPD); a Contratada atuará na condição de operadora de dados e deverá celebrar Acordo de Processamento de Dados (APD) com a Contratante.

5.9. Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC):

5.9.1. O serviço de STFC deverá contemplar as seguintes modalidades, com pacote de minutos ilimitados, sem cobrança por minuto excedente, sem tarifação diferenciada por destino (fixo ou móvel) e sem tarifação por horário (pico ou fora de pico):

5.9.1.1. Item 1: Serviço Telefônico Fixo-Fixo Local, para ligações na Área Local de Jardimópolis/SP – DDD 16;

5.9.1.2. Item 2: Serviço Telefônico Fixo-Móvel Local (Modalidade VC1);

5.9.1.3. Item 3: Serviço Telefônico Fixo-Fixo de Longa Distância Nacional (LDN);

5.9.1.4. Item 4: Serviço Telefônico Fixo-Móvel de Longa Distância Nacional Regional (Modalidade VC2);

5.9.1.5. Item 5: Serviço Telefônico Fixo-Móvel de Longa Distância Nacional Interregional (Modalidade VC3);

5.9.2. Ligações intrarede, entre ramais do mesmo grupo corporativo, deverão ser gratuitas, independentemente da localização no território nacional.

5.9.3. A remuneração dos serviços de STFC dar-se-á exclusivamente por meio do pagamento das assinaturas mensais unitárias de cada linha telefônica ativa (DIDs), conforme quantitativos e valores estabelecidos no item **6 Quantitativos**.

5.9.3.1. O pacote de minutos ilimitados para todas as modalidades descritas no subitem 5.9.1 estará integralmente embutido no custo dessas assinaturas, sendo expressamente vedada a cobrança de qualquer tarifa por minuto utilizado, excedente ou por perfil de horário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

5.9.4. Possuir mecanismo para bloqueio/permissão para receber/efetuar chamadas a cobrar ou outras chamadas que possuam tarifas compartilhadas (0300, 4004, 4003, etc). Por padrão essas ligações já devem estar bloqueadas.

5.9.5. A Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, 75 (setenta e cinco) canais simultâneos.

5.10. Portabilidade numérica segura e transição coordenada

5.10.1. A CONTRATADA será a única e integral responsável pela execução e coordenação de todo o processo de portabilidade numérica das **200 (duzentas) linhas telefônicas atualmente ativas** na CONTRATANTE, junto à Entidade Administradora da Portabilidade Numérica no Brasil (ABR Telecom) e à operadora doadora, sem qualquer ônus financeiro adicional para o Município.

5.10.2. Para mitigar riscos de interrupção ou indisponibilidade nos serviços públicos, a migração e a janela de corte definitiva da portabilidade deverão ser executadas, obrigatoriamente, de forma escalonada e fora do horário de expediente bancário e comercial da Administração Municipal (prioritariamente em finais de semana, feriados ou no período noturno, entre 20h00 e 06h00).

5.10.3. Durante o processo de portabilidade e até que a estabilidade completa da nova solução seja aferida, a CONTRATADA deverá disponibilizar um mecanismo de contingência ativa (como o direcionamento temporário de chamadas para números de salvaguarda ou plataformas digitais já ativadas), garantindo que nenhum setor fique totalmente incomunicável por período superior a 30 (trinta) minutos.

5.11. Locação de Equipamentos de Telecomunicação

5.11.1. Terminal IP **Com Fio** (ramal básico):

5.11.1.1. Protocolo SIP com mínimo de 04 contas SIP; RFC 3261; compatibilidade IPv6;

5.11.1.2. Display LCD 132x48px mínimo; agenda interna; log mínimo de 500 registros;

5.11.1.3. Rede: Ethernet 10/100/1000 Mbps com mínimo de 02 portas comutadas com PoE integrado;

5.11.1.4. Conferência de até 05 vias simultâneas; provisionamento remoto (TR-069, XML ou similar);

5.11.1.5. Viva-voz full-duplex; teclado DTMF com teclas * e #; tecla de transferência, rediscagem, mute e viva-voz;

5.11.1.6. Capacidade de se auto registrar via DHCP ou configuração manual no próprio aparelho;

5.11.1.7. Mensagens no idioma português do Brasil;

5.11.1.8. Possuir Certificado de Homologação ANATEL e Datasheet oficial preferencialmente em português.

5.11.2. Terminal IP **Sem Fio** – DECT (ramal sem fio):

5.11.2.1. O item será remunerado por unidade de ramal sem fio ativo, devendo o valor unitário mensal de locação contemplar o fornecimento do handset (monofone) sem fio, sua respectiva base carregadora individual, e a disponibilização de quantas estações base DECT (antenas/masters) forem tecnicamente necessárias para garantir a cobertura





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

integral de sinal, estabilidade e simultaneidade de chamadas em todas os locais indicados no Anexo II, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;

5.11.2.2. **Handset:**

- 5.11.2.2.1. Display LCD TFT Colorido com resolução mínima 128x160 pixels;
- 5.11.2.2.2. Padrão DECT com autenticação e criptografia nativas entre handset e estação base;
- 5.11.2.2.3. Frequência de operação compatível com a faixa homologada pela Anatel para uso no Brasil (1910–1920 MHz);
- 5.11.2.2.4. Áudio em alta definição (HD) e viva-voz full duplex.
- 5.11.2.2.5. Autonomia mínima de 10 horas em conversação;
- 5.11.2.2.6. Funcionalidades mínimas: transferência de chamada, encaminhamento, chamada em espera, não perturbe e conferência de 3 vias;
- 5.11.2.2.7. Possuir Certificado de Homologação ANATEL e Datasheet oficial preferencialmente em português

5.11.2.3. **Estação Base DECT:**

- 5.11.2.3.1. 05 contas SIP; 05 ramais simultâneos por base;
- 5.11.2.3.2. Rede: 01 porta Ethernet 10/100 Mbps com PoE integrado;
- 5.11.2.3.3. Criptografia TLS/SRTP/HTTPS;
- 5.11.2.3.4. Suporte a provisionamento automatizado por arquivo de configuração XML ou protocolo TR-069;
- 5.11.2.3.5. Possuir Certificado de Homologação ANATEL e Datasheet oficial preferencialmente em português.

5.11.3. **Licença de Softphone:**

- 5.11.3.1. O aplicativo deverá ser compatível com Android, iOS, Windows e iPadOS e estar disponível nas lojas oficiais (Google Play Store e Apple App Store);
 - 5.11.3.2. Deverá permitir o recebimento de chamadas em dispositivos móveis mesmo com o aplicativo fechado, por meio de notificação push;
 - 5.11.3.3. Suporte a DTMF, criptografia, correio de voz configurável, transferência, espera e encaminhamento de chamadas (incondicional, ocupado e sem resposta);
 - 5.11.3.4. Chamadas de áudio e vídeo via teclado, histórico e agenda (corporativa e do dispositivo); função mudo; sincronização de agenda corporativa em nuvem.
- 5.11.4. A instalação física dos terminais IP com fio e sem fio em todos os setores é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.11.5. A distribuição completa dos terminais por localidade está relacionada no Anexo II deste Termo de Referência.

6. QUANTITATIVOS





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 6.1. Quantidade de Ramais: 300;
- 6.2. Números telefônicos (linhas fixas) existentes a serem portados: 200;
 - 6.2.1. Novas linhas reservas (sobressalentes, instalação sob demanda futura): 20
- 6.3. Locação de Terminal IP **Com** fio (ramal básico): 150 unidades.
- 6.4. Locação de Terminal IP **Sem** Fio – DECT: 150 unidades. O valor unitário do item deverá contemplar o fornecimento do monofone (handset), da base carregadora individual, e de quantas estações base (Master/Antenas DECT) forem tecnicamente necessárias para garantir a cobertura integral, o sinal de perfeita qualidade e a simultaneidade de chamadas em todos os locais indicados no Anexo II, independentemente de barreiras físicas, distância ou espessura de paredes.
- 6.5. Softphone (ramal virtual): 5 licenças.
- 6.6. Quantidade de Usuários da plataforma: ilimitados.
- 6.7. Módulo de Mensageria e Atendimento Digital:
 - 6.7.1. Canais: Instagram, Facebook Messenger, Telegram, Chat Web e E-mail: mensagens (ativas e receptivas) ilimitadas.
 - 6.7.2. Canal Whatsapp (API Oficial Meta): 5.000 conversas do tipo Utilidade e 20.000 conversas do tipo Marketing.

7. QUALIFICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 7.1. Possuir Licença de **STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada)** junto à ANATEL;
- 7.2. Comprovação de, no mínimo, um profissional certificado pelo fabricante do PABX ofertado;
- 7.3. Declaração emitida pela entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil, atualmente a ABR Telecom, comprovando que a licitante se encontra apta e habilitada operacionalmente para execução de procedimentos de portabilidade numérica, nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;
- 7.4. Comprovação de que a licitante possui em seu quadro de funcionários, profissional como Responsável Técnico, que deverá ser portador de uma das seguintes habilitações:
 - 7.4.1. Engenheiro Eletricista ou Engenheiro de Telecomunicações, com registro ativo no CREA da região de sua jurisdição; ou
 - 7.4.2. Técnico em Telecomunicações, com registro ativo no CFT/CRT competente.
- 7.5. A comprovação de vínculo poderá se dar por meio de contrato social, no caso de sócio da empresa; por carteira de trabalho ou ficha de empregado, no caso de empregado da empresa; ou ainda, por meio de contrato de prestação de serviços técnicos compatíveis.
- 7.6. Certidão de registro e quitação da empresa no conselho profissional correspondente à habilitação do Responsável Técnico indicado.

8. SUPORTE TÉCNICO E DISPONIBILIDADE:





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 8.1. Os serviços contratados deverão operar em estrita conformidade com este Acordo de Nível de Serviço (SLA), que assegure à Administração Pública do Município de Jardimópolis/SP a disponibilidade contínua da solução tecnológica contratada em regime integral de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato.
- 8.2. Durante a vigência do contrato, deverá ser disponibilizado um canal de atendimento por meio de plataforma web (preferencial), endereço de e-mail, terminal telefônico ou aplicativo de mensagens, que possibilite a abertura, o acompanhamento e o registro de chamados. Para cada ocorrência de serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar um identificador único (número de chamado) para facilidade no acompanhamento das soluções.
- 8.3. Taxa de Disponibilidade: A taxa mínima de operacionalidade exigida será de 99% (noventa e nove por cento) ao longo de cada mês civil.
- 8.3.1. A aferição da disponibilidade será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato mediante extração do relatório de uptime gerado nativamente pela própria plataforma web contratada.
- 8.3.2. Descontam-se do cálculo de indisponibilidade apenas as janelas de manutenção previamente programadas, comunicadas com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência e expressamente autorizadas pela Administração.
- 8.3.3. O não atingimento do índice mínimo de 99% de disponibilidade no mês sujeitará a CONTRATADA às sanções e multas administrativas.
- 8.4. Serviços de Manutenção e Prazos de SLA - Os prazos de início de atendimento (resposta) e resolução definitiva dos chamados técnicos deverão observar estritamente a tabela abaixo:
- 8.4.1. Substituição de Terminais IPs Físicos: Em caso de falha ou defeito de hardware nos Terminais IP (com ou sem fio) e bases carregadoras, a substituição definitiva por equipamento equivalente novo ou em perfeito estado de conservação deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis a contar da abertura do chamado.
- 8.4.2. Caso o defeito físico ocorra em uma Estação Base DECT central e isso cause a queda ou indisponibilidade total de um setor essencial da Prefeitura, o chamado será enquadrado como P1 ou P2, devendo ser respeitados os prazos de Resolução In Loco da tabela acima.

Prior.	Descrição / Impacto	Resposta	Resolução Remota	Resolução In Loco
P1 – Crítica	Interrupção total do serviço ou grave degradação operacional que inviabilize a operação principal	30 min	4h corridas	12h corridas
P2 – Alta	Degradação significativa com continuidade parcial. Função principal comprometida	2h	8h corridas	24h corridas





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

P3 – Média	Função não essencial afetada, sem impacto crítico na operação	4h	16h úteis	48h úteis
P4 – Baixa	Dúvidas, melhorias e ajustes sem impacto operacional.	8h	24h úteis	48h úteis

9. PRAZO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E TREINAMENTO

9.1. A execução do objeto será iniciada imediatamente após a emissão da Ordem de Serviço, devendo a implantação, migração e entrada em operação definitiva ocorrer de acordo com o cronograma abaixo:

9.1.1. **Fase 1 – Alinhamento e Planejamento** – Compreende a reunião técnica inicial. Prazo Máximo: 05 (cinco) dias corridos contados após a emissão da ordem de serviço inicial.

9.1.2. **Fase 2 – Implantação/migração e disponibilização operacional** - Compreende a configuração da plataforma, portabilidade dos números e instalação física dos terminais nos setores. Prazo Máximo: 60 dias corridos contados a partir do término da fase anterior.

9.1.3. **Fase 3 – Ativações sob demanda** – Compreende a instalação de novas linhas ou novos ramais dos sobressalentes ou de eventuais adições ao contrato original. Prazo Máximo 15 dias corridos a partir de solicitação formal da CONTRATANTE.

9.2. O processo de treinamento dos usuários finais, com foco no uso correto e eficiente dos equipamentos, ocorrerá de forma concomitante ou imediatamente após a conclusão da instalação física dos terminais, garantindo que os servidores estejam aptos para a operação no momento da entrada em produção.

9.3. Deverá ser ministrado treinamento específico para os gestores da solução (até 5 participantes da CONTRATANTE), com duração mínima de 1 (uma) hora, abrangendo configuração de usuários, monitoramento, geração de relatórios e solução de problemas.

9.4. Deverá ser ministrado treinamento para os usuários do módulo de atendimento telefônico, incluindo operação das filas, URA e ferramentas de supervisão.

9.5. Os treinamentos poderão ser ministrados de forma presencial ou à distância (EaD/videoconferência), de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

9.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar materiais de apoio (manuais, guias rápidos e vídeos instrucionais) em formato digital;

9.7. A CONTRATADA deverá oferecer, durante toda a vigência contratual, sessões de reciclagem sempre que houver atualização relevante de funcionalidades ou quando solicitado, sem custos adicionais.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

10. PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será realizado mensalmente, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente à prestação dos serviços, mediante a apresentação da nota fiscal eletrônica, devidamente atestada pelos responsáveis.
- 10.2. Qualquer divergência de informações o documento fiscal será devolvido para adequações necessárias e o prazo passa a contar da nova reapresentação.
- 10.3. O Município de Jardimópolis reserva-se ao direito de descontar, de pagamentos devidos ao licitante vencedor os valores correspondentes às multas que, eventualmente, forem aplicadas por descumprimento de cláusulas contratuais.

11. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 11.1. O contrato decorrente do presente certame vigorará inicialmente pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses e poderá ser prorrogado até o prazo limite conforme previsto da Lei 14.133/2021.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Ao longo de todo o período de validade do contrato, a contratada é obrigada a preservar as condições de habilitação e qualificação que foram requeridas no edital, de forma a estar alinhada com os compromissos firmados. Caso ocorra qualquer mudança que possa afetar a continuidade ou a qualidade do contrato, esta deve ser prontamente notificada à contratante.
- 12.2. Escolher e contratar pessoal a ser fornecido em seu nome e sob sua responsabilidade, observando as leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais, assistenciais e sindicais, sendo considerada nesse particular, como única empregadora;
- 12.3. Cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares de segurança, medicina e higiene do trabalho;
- 12.4. Assumir todos os custos relacionados à tributação federal, estadual e municipal aplicável aos materiais e serviços fornecidos sob o contrato, incluindo o ISSQN, e fornecer comprovação desses pagamentos quando solicitado. Além disso, comprometer-se a atender todas as demandas dos órgãos fiscais competentes, garantindo que o Município de Jardimópolis fique completamente isento de qualquer responsabilidade por esses encargos;
- 12.5. Responsabilizar-se única e exclusivamente perante o Município de Jardimópolis e terceiros, por todo o objeto fornecido
- 12.6. É de inteira responsabilidade da contratada, a entrega, a configuração e testes necessários ao fiel e perfeito funcionamento do(s) produtos(s) licitado(s).
- 12.7. A CONTRATADA deverá substituir, às suas expensas o(s) serviço(s) que esteja(m) em desacordo com o estabelecido no edital e anexos ou, nos quais se verifiquem distorções em relação às exigências e condições previamente fixadas.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 12.8. Assumir total responsabilidade por quaisquer acidentes de trabalho que ocorram durante a prestação dos serviços, além de danos causados por eventos imprevisos ou força maior, ou por qualquer prejuízo, destruição ou falhas nos bens pertencentes ao Município de Jardimópolis e/ou da contratada, incluindo os pertences de seus empregados ou de terceiros. Também deverá cobrir todos os custos relacionados a atos de imprudência, falta de habilidade ou negligência no cumprimento das obrigações estipuladas pelo contrato ou pela lei.
- 12.9. Assumir responsabilidade por quaisquer danos infligidos ao Município de Jardimópolis ou a partes terceiras, resultantes de ações ou omissões negligentes ou intencionais durante a execução do contrato. Tal responsabilidade permanece íntegra e inalterada mesmo diante de qualquer atividade de fiscalização ou acompanhamento realizada pela Administração.
- 12.10. Permitir e facilitar à Fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 12.11. Manter total confidencialidade em relação a todas as informações obtidas do Município de Jardimópolis, assim como aquelas descobertas pela própria contratada ou a que venha ter acesso durante a prestação dos serviços. Estas informações não devem ser utilizadas para quaisquer propósitos alheios à execução deste contrato.
- 12.12. Fazer contatos, sempre que necessário, com a equipe técnica do Município de Jardimópolis.
- 12.13. Fornecer manual (is) de utilização do(s) produto(s), em linguagem acessível ao usuário final.
- 12.14. A contratada não poderá suspender o cumprimento de suas obrigações sem justificativas.
- 12.15. Manter equipe técnica qualificada para atendimento dos chamados dentro dos prazos de SLA estabelecidos.
- 12.16. Comunicar, com antecedência mínima de 72 horas, quaisquer manutenções programadas que impliquem indisponibilidade ou degradação de serviço.
- 12.17. Fornecer os equipamentos de hardware livres de defeitos, acompanhados de nota fiscal, manual de operação em língua portuguesa e garantia mínima de 12 meses. Substituir, no prazo máximo de 3 dias úteis, equipamentos com defeito.
- 12.18. Notificar a Contratante sobre incidentes de segurança da informação que possam afetar dados do Município em até 72 horas da ciência do evento.
- 12.19. Garantir a portabilidade e a entrega dos dados ao término do contrato, em formato aberto (CSV, JSON ou equivalente), sem custo adicional.
- 12.20. A CONTRATADA deverá realizar a portabilidade das **200** (duzentas) linhas existentes informadas pela CONTRATANTE, sem qualquer custo de ativação ou migração, devendo o processo operacional ser executado no prazo máximo estipulado pela ANATEL e em conformidade com o cronograma escalonado previsto no item 6.
- 12.21. Instalar fisicamente e configurar todos os telefones com fio e sem fio em todos os setores da Prefeitura conforme Anexo II.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 13.1. Assegurar o livre acesso dos técnicos da contratada a todos os locais onde se fizerem necessários para a execução do objeto contratado, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços.
- 13.2. Prover as condições para a realização das ações demandadas, desde que não constituam obrigações da contratada.
- 13.3. Garantir as condições de infraestrutura de rede (conectividade, energia elétrica e ambiente físico adequado) para o funcionamento dos equipamentos fornecidos.
- 13.4. Efetuar o pagamento na forma pactuada neste contrato.
- 13.5. Comunicar imediatamente à Contratada qualquer irregularidade ou inconformidade detectada na prestação dos serviços.

14. Prova de Conceito – PoC

- 14.1. A Prova de Conceito (PoC) tem por objetivo verificar a conformidade técnica da solução proposta em relação às especificações contidas neste termo de referência.
- 14.2. Finalizada a etapa de lances, a licitante classificada em primeiro lugar será convocada para realizar a Prova de Conceito (PoC), que ocorrerá nas dependências da Prefeitura em dia e horário previamente acordado na Sessão Pública, respeitando o horário de funcionamento da Prefeitura.
- 14.3. A PoC será realizada em ambiente simulado e populado (com dados fictícios) preparado pelo próprio proponente, o qual deverá prover, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, todos os equipamentos, insumos, licenças, dispositivos de rede, terminais telefônicos e recursos técnicos que se fizerem necessários para a perfeita demonstração das funcionalidades exigidas.
- 14.4. O Município de Jardimópolis/SP assegurará tão somente o acesso à conexão de internet no local de realização.
- 14.5. A ausência de qualquer dispositivo, a incompatibilidade de configurações ou a insuficiência técnica da infraestrutura utilizada pela licitante não serão admitidas, sob nenhuma hipótese, como justificativa para falha, atraso ou invalidação da demonstração, ensejando a imediata atribuição do resultado “NÃO CONFORME” para os respectivos itens não demonstrados.
- 14.6. Somente será concedida uma única oportunidade de realização da prova de conceito para a empresa proponente. Em caso de impeditivo técnico pontual, o item poderá ser retomado até o final da prova de conceito, ficando preclusa oportunidade de redemonstração posterior.
- 14.7. Em caso de não comparecimento injustificado da licitante para execução da prova de conceito em data e hora marcada, a empresa será imediatamente desclassificada.
- 14.8. A solução integrada oferecida pelo licitante classificado em primeiro lugar deverá atender, no ato da PoC, ao índice mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento) de aderência em relação ao total de itens testados constantes no item 5 (ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS), excetuando-se os subitens 5.9 (STFC), 5.10 (portabilidade) e 5.11 (locação).





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

- 14.9. Para fins de aferição objetiva do percentual de aderência, a Comissão Avaliadora utilizará um roteiro de checagem (checklist) contendo individualmente cada requisito técnico exigido nos subitens 5.1 a 5.8 deste Termo de Referência.
- 14.10. Durante a demonstração, a cada requisito plenamente atendido pela plataforma será atribuído o resultado "CONFORME". O índice de aderência será obtido mediante a divisão do número total de itens considerados "CONFORME" pelo número total de requisitos avaliados no checklist, multiplicado por 100.
- 14.11. As funcionalidades ou requisitos técnicos eventualmente pontuados como "NÃO CONFORME" durante a PoC — desde que não ultrapassem o limite de 15% (quinze por cento) do total do checklist — deverão ser obrigatoriamente parametrizados, customizados e entregues em perfeito funcionamento pela licitante vencedora dentro do prazo estipulado para a Fase 2 do Cronograma de Implantação (60 dias), sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções legais.
- 14.12. Nos casos em que as especificações técnicas apresentarem estrutura hierárquica ou cascadeamento de itens (ex: 5.1, 5.1.1, 5.1.1.1), o checklist da Comissão Avaliadora considerará como pontos individuais de teste apenas os subitens de nível mais detalhado (itens finais da ramificação). Os itens de caráter meramente introdutório, títulos de módulos ou enunciados gerais não serão contabilizados no cálculo matemático de aderência.
- 14.13. A Comissão Avaliadora, formada pelos funcionários dos setores envolvidos, utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da PoC, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.
- 14.14. Ao final da PoC, a Comissão Avaliadora, registrará o resultado e encaminhará ao Pregoeiro e à sua Equipe de Apoio.
- 14.15. O não êxito na qualificação técnica, caracterizado pelo não atendimento mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento) das funcionalidades implicará a desclassificação do proponente, sendo convocado o classificado subsequente para submissão ao mesmo processo de avaliação. A etapa deverá ser repetida até que um licitante atenda ao índice mínimo de aderência exigido nesta PoC. Na hipótese de inabilitação de todos os participantes, o Município de Jardimópolis/SP deverá encerrar o certame sem homologação do objeto a qualquer interessado.





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Processo N.º

Nome da Proponente:

Endereço:

Cidade:

Estado:

Telefone:

E-mail:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

VALORES DE SERVIÇOS MENSAIS (A)				
Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total Mensal
Licença da Plataforma de Comunicação Integrada (com suporte a ramais ilimitados, URA, relatórios e gestão operacional conforme itens 5.1 e 5.2)	1	Unidade p/ mês		
Módulo de Mensageria e Atendimento Digital com mensagens ilimitadas para Instagram, Facebook, Telegram, Chat Web e E-mail (conforme item 5.3)	1	Unidade p/ mês		
Módulo WhatsApp (API Oficial Meta) – Franquia de Utilidade: disponibilização e gestão de franquia mensal fixa de 5.000 (cinco mil) conversas do tipo Utilidade (Utility), conforme item 5.3.	1	Unidades p/ mês		
Módulo WhatsApp (API Oficial Meta) – Franquia de Marketing: disponibilização e gestão de franquia mensal fixa de 20.000 (vinte mil) conversas do tipo Marketing (Marketing), conforme item 5.3.	1	Unidades p/ mês		
Módulo de Inteligência Artificial Generativa (conforme item 5.5)	1	Unidade p/ mês		
Assinatura Mensal de Linha Telefônica Ativa (DID) – Linhas atuais a serem portadas (com pacote de minutos ilimitados conforme item 5.9)	200	Unidade p/ mês		
Assinatura Mensal de Linha Telefônica Ativa (DID) – Novas linhas reservas para instalação sob demanda futura (com pacote de minutos ilimitados conforme item 5.9)	20	Unidades p/ mês		
SUB-TOTAL DE SERVIÇOS MENSAIS (A)				

VALORES DAS LOCAÇÕES MENSAIS (B)				
Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total Mensal
Locação de Terminal IP com fio (Ramal Básico conforme item 5.11.1)	161	Unidades p/ mês		
Locação de Terminal IP sem fio DECT funcional (incluindo monofone, base carregadora individual e todas as estações base/antenas necessárias para cobertura integral nos prédios, conforme itens 5.11.2 e 7)	139	Unidades p/ mês		
Locação de Licença de Softphone para PC e dispositivos móveis (conforme item 5.11.3)	5	Unidades p/ mês		
SUB-TOTAL DAS LOCAÇÕES MENSAIS (B)				

TOTAL MENSAL (A+B)	
---------------------------	--

VALORES DE SERVIÇOS ÚNICOS (C)				
Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
Treinamento dos usuários	1	Unidade		
Configuração da Plataforma e Instalação dos terminais físicos	1	Unidade		
TOTAL DE SERVIÇOS ÚNICOS (C)				

VALOR GLOBAL DO CONTRATO (A + B) x 24 meses + (C): R\$ _____

Assinatura



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

Nome Completo: _____
RG: _____ CPF: _____
Data: ____/____/____





PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

Anexo II - Relação dos locais

Setor	Linha Externa
Adm Juruce	(16) 3693-1122
Almoxarifado	(16) 3690-2906
	(16) 3690-2923
Amb. Especialidades	(16) 3690-2622
	(16) 3690-2627
	(16) 3690-2802
	(16) 3690-2803
Amb. Fisio e Fono	(16) 3690-2960
Amb. Infectologia	(16) 3663-9518
	(16) 3690-2982
Arquivo Permanente	(16) 3690-2919
Assessoria Imprensa	(16) 3690-2926
Banco do Povo	(16) 3690-2931
Bem Estar Animal	(16) 3690-2806
Bercario Nair	(16) 3690-2970
Biblioteca	(16) 3663-5547
Caps	(16) 3690-2804
	(16) 3690-2805
	(16) 3690-2961
Casa da Cultura	(16) 3663-4404
Casa de Acolhimento	(16) 3690-2646
CEJUSC	(16) 3663-0875
Cemiterio	(16) 3663-2899
Central de Alimentacao	(16) 3690-2851
Central Odontologica	(16) 3690-2959
Central Regulacao Medica	(16) 3663-2631
	(16) 3663-5615
	(16) 3690-2809
	(16) 3690-2841
	(16) 3690-2972
Centro Conv. Idoso	(16) 3663-7799
Centro de Saude	(16) 3663-4011
	(16) 3690-2811
Centro de Zoonoses	(16) 3663-4278
Centro Esportivo	(16) 3663-6508
Centro Q. Trabalhador	(16) 3763-1590
COAP	(16) 3663-3539



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

	(16) 3690-2836
Conselho Tutelar	(16) 3663-3721
Contabilidade	(16) 3690-2817
	(16) 3690-2818
	(16) 3690-2819
	(16) 3690-2820
	(16) 3690-2909
	(16) 3690-2913
Controle de Endemias	(16) 3663-5572
Controle Interno	(16) 3690-2821
Controle Vetores	(16) 3663-4826
CRAS	(16) 3663-2571
	(16) 3690-2996
CREAS	(16) 3690-2813
	(16) 3690-2995
Creche Altamira	(16) 3663-4821
Creche Cleusa	(16) 3690-2814
	(16) 3763-0656
Creche Gilda	(16) 3663-3716
Creche Maria B. Saquy	(16) 3663-7218
Creche Maria L. Favaro	(16) 3693-1207
Creche Maria Pelegrini	(16) 3663-7112
Creche Neila	(16) 3690-2984
Creche Pe. Mose	(16) 3663-9381
Creche Pingo de Gente	(16) 3690-2983
Creche V. Elias	(16) 3763-0112
Creche Virginia	(16) 3663-4337
DAE	(16) 3663-3863
Depto TI	(16) 3690-2905
Depto. Administracao	(16) 3690-2944
Depto. Compras e Licitacoes	(16) 3690-2916
Diretor Planejamento	(16) 3690-2951
Divida Ativa	(16) 3690-2843
	(16) 3690-2921
EMEF Americo S. Oliveira	(16) 3663-9150
EMEF Edda	(16) 3690-2824
	(16) 3690-2977
EMEF Elza	(16) 3663-4387
	(16) 3663-6032



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

EMEF Geny	(16) 3663-4713
	(16) 3690-2860
EMEF Ilha Grande	(16) 3663-8313
	(16) 3690-2980
	(16) 3690-2981
EMEF Maria Amelia	(16) 3663-3595
	(16) 3690-2835
EMEF Mario Lins	(16) 3693-1011
	(16) 3693-1143
EMEF Matilde	(16) 3663-3565
EMEF Naide	(16) 3663-3127
	(16) 3690-2825
EMEF Nair S. Conti	(16) 3663-8290
	(16) 3690-2823
EMEI Crianca Feliz	(16) 3693-1386
EMEI Emilia	(16) 3663-5626
EMEI Gibrim	(16) 3663-3205
	(16) 3690-2826
EMEI Pe. Gisberto	(16) 3690-2973
Engenheiro Trabalho	(16) 3690-2842
ESF I Vila Reis	(16) 3663-0174
ESF II Bom Jesus	(16) 3663-9399
	(16) 3690-2830
	(16) 3690-2831
ESF III Ilha Grande	(16) 3690-2832
	(16) 3690-2958
ESF V Vila Paulista	(16) 3663-9447
	(16) 3690-2815
	(16) 3690-2955
ESF VII Cesar Capato	(16) 3663-3930
	(16) 3690-2828
	Nova Linha Externa
Farmacia Alto Custo	(16) 3763-0580
Farmacia Central	(16) 3663-8057
	(16) 3693-3212
Farmacia Vila Reis	(16) 3663-3518
Fiscalizacao Tributaria	(16) 3690-2942
Gabinete Prefeito	(16) 3690-2834
	(16) 3690-2912



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

	(16) 3690-2943
	(16) 3690-2946
Garagem Escolar	(16) 3690-2974
Ginasio Amauri Pegoraro	(16) 3690-2816
Grafica	(16) 3690-2924
Horto	(16) 3663-3412
Lancadoria	(16) 3690-2927
Nucleo B. Veloso	(16) 3663-7466
Oficina Municipal	(16) 3690-2989
	(16) 3690-2990
Orcamento	(16) 3690-2911
	(16) 3690-2914
Ouvidoria	(16) 3690-2952
Parque Cidade Crianças	(16) 3663-5802
Patrimonio	(16) 3690-2915
Prefeitura Portaria	(16) 3690-2900
Procon	(16) 3690-2985
	(16) 3690-2992
Procuradoria Tributaria	(16) 3690-2991
Pronto Atendimento	(16) 3690-2600
	(16) 3690-2601
	(16) 3690-2602
Protocolo	(16) 3690-2945
RH	(16) 3690-2917
SAD	(16) 3690-2979
SAMU	(16) 3663-8171
Sebrae	(16) 3663-7906
Sec. Adm. Planejamento	(16) 3690-2929
Sec. Assist. Social	(16) 3663-3819
	(16) 3663-4021
	(16) 3663-4845
Sec. Cultura e Turismo	(16) 3690-2904
Sec. Educacao	(16) 3690-2605
	(16) 3690-2855
	(16) 3690-2856
	(16) 3690-2857
	(16) 3690-2858
	(16) 3690-2859
	(16) 3690-2928



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

	(16) 3690-2936
	(16) 3690-2938
	(16) 3690-2941
	Nova Linha Externa
Sec. Esportes e Lazer	(16) 3690-2837
	(16) 3690-2838
Sec. Financas	(16) 3690-2903
Sec. Meio Ambiente	(16) 3690-2932
Sec. N. A. Juridicos	(16) 3690-2907
	(16) 3690-2918
Sec. Obras	(16) 3690-2902
	(16) 3690-2939
	(16) 3690-2940
Sec. Saude	(16) 3663-2327
	(16) 3663-3589
	(16) 3663-7041
	(16) 3690-2607
	(16) 3690-2839
	(16) 3690-2953
	(16) 3690-2965
	(16) 3690-2966
	(16) 3690-2967
	(16) 3690-2968
Secretaria e Junta Militar	(16) 3690-2920
	(16) 3690-2930
SESMT	(16) 3690-2935
Tesouraria	(16) 3690-2925
Transito	(16) 3690-2933
Transp. Inter. Alunos	(16) 3690-2950
Tratamento Fora Domicilio	(16) 3690-2610
	(16) 3690-2971
UBS Juruce	(16) 3690-2848
	(16) 3693-1088
UBS Morumbi	(16) 3663-3401
	(16) 3663-7435
	(16) 3690-2845
	Nova Linha Externa
UBS Santa Julia	(16) 3663-8437
	(16) 3690-2847



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

	Nova Linha Externa
UBS Vila Reis	(16) 3663-4310 (16) 3690-2846
Usina de Asfalto	(16) 3690-2849
Velorio	(16) 3663-3403
Vig. Epidemiologica	(16) 3663-3705
Vig. Patrimonial	(16) 3663-4866
Vig. Sanitaria	(16) 3690-2850
	(16) 3690-2908
	(16) 3690-2963

Setor	Ramal	Tipo Aparelho
Adm Juruce	1021	Com Fio
	1002	Sem Fio
Almoxarifado	1003	Com Fio
	1004	Sem Fio
	2923	Com Fio
Amb. Especialidades	2622	Com Fio
	2627	Com Fio
	2802	Sem Fio
	2803	Sem Fio
	2853	Com Fio
	92855	Com Fio
Amb. Fisio e Fono	2960	Com Fio
Amb. Infectologia	1005	Sem Fio
	1006	Com Fio
	1007	Sem Fio
	9518	Sem Fio
Arquivo Permanente	2919	Sem Fio
Assessoria Imprensa	2926	Com Fio
Banco do Povo	2931	Com Fio
Bem Estar Animal	2806	Com Fio
Bercario Nair	2970	Com Fio
Biblioteca	5547	Com Fio
Caps	2804	Sem Fio
	2805	Com Fio
	2961	Sem Fio
Casa da Cultura	4404	Com Fio
Casa de Acolhimento	2646	Sem Fio
CEJUSC	1012	Sem Fio
	1013	Com Fio
Cemiterio	2899	Com Fio
Central de Alimentacao	2851	Com Fio
Central Odontologica	1016	Com Fio
	1017	Com Fio
Central Regulacao Medica	5615	Sem Fio
	2809	Com Fio
	2841	Com Fio



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

	1027	Com Fio
	1028	Sem Fio
	1014	Com Fio
	1095	Com Fio
	1096	Sem Fio
	2852	Com Fio
	2833	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
Centro Conv. Idoso	7799	Sem Fio
Centro de Saude	4011	Com Fio
	2811	Sem Fio
Centro de Zoonoses	4278	Com Fio
Centro Esportivo	6508	Com Fio
Centro Q. Trabalhador	1590	Com Fio
	1118	Sem Fio
COAP	2836	Sem Fio
Conselho Tutelar	1008	Sem Fio
	1009	Sem Fio
	Novo Ramal	Sem Fio
Contabilidade	2817	Com Fio
	2818	Com Fio
	2819	Com Fio
	2820	Com Fio
	2909	Com Fio
	2913	Com Fio
Controle de Endemias	5572	Com Fio
Controle Interno	2821	Com Fio
Controle Vetores	4826	Com Fio
	1022	Sem Fio
	1023	Sem Fio
CRAS	2571	Sem Fio
	2996	Sem Fio
CREAS	2813	Sem Fio
	2995	Sem Fio
Creche Altamira	4821	Sem Fio
Creche Cleusa	1025	Com Fio
	1026	Sem Fio
Creche Gilda	3716	Sem Fio
Creche Maria B. Saquy	7218	Com Fio
Creche Maria L. Favaro	1207	Sem Fio
Creche Maria Pelegrini	7112	Sem Fio
Creche Neila	2984	Sem Fio
Creche Pe. Mose	9381	Sem Fio
Creche Pingo de Gente	2983	Sem Fio
Creche V. Elias	1019	Sem Fio
	1106	Sem Fio
	1107	Sem Fio
	Novo Ramal	Sem Fio
Creche Virginia	1031	Sem Fio
	1032	Com Fio
DAE	3863	Sem Fio
	1109	Sem Fio



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

Depto TI	1114	Com Fio
	1101	Com Fio
	1100	Sem Fio
Depto. Administracao	2944	Com Fio
Depto. Compras e Licitacoes	2934	Sem Fio
	2922	Sem Fio
	2916	Sem Fio
Diretor Planejamento	2951	Com Fio
Divida Ativa	2921	Sem Fio
	1110	Sem Fio
	1120	Com Fio
EMEF Americo S. Oliveira	9150	Sem Fio
EMEF Edda	2824	Sem Fio
	2977	Sem Fio
EMEF Elza	1033	Sem Fio
	1034	Com Fio
	1035	Sem Fio
	1036	Com Fio
EMEF Geny	4713	Com Fio
	2860	Com Fio
EMEF Ilha Grande	8313	Sem Fio
	2980	Sem Fio
	2981	Sem Fio
EMEF Maria Amelia	2835	Sem Fio
	3595	Sem Fio
EMEF Mario Lins	1011	Com Fio
	1143	Com Fio
EMEF Matilde	3565	Sem Fio
EMEF Naide	1039	Com Fio
	1040	Sem Fio
	1041	Sem Fio
EMEF Nair S. Conti	8290	Sem Fio
	2823	Com Fio
EMEI Crianca Feliz	1386	Com Fio
EMEI Emilia	5626	Com Fio
EMEI Gibrim	3205	Sem Fio
	2826	Sem Fio
EMEI Pe. Gisberto	2973	Com Fio
Engenheiro Trabalho	2842	Com Fio
ESF I Vila Reis	0174	Sem Fio
	1044	Sem Fio
	1045	Sem Fio
	2829	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
ESF II Bom Jesus	9399	Com Fio
	2830	Com Fio
	2831	Com Fio
	1046	Com Fio
	1047	Com Fio
ESF III Ilha Grande	2832	Com Fio
	2958	Sem Fio
ESF V Vila Paulista	9447	Sem Fio
	2815	Com Fio
	2955	Sem Fio



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

ESF VII Cesar Capato	3930	Com Fio
	2828	Com Fio
	1042	Com Fio
	1043	Sem Fio
	Novo Ramal	Sem Fio
	Novo Ramal	Sem Fio
	Novo Ramal	Sem Fio
Farmacia Alto Custo	0580	Sem Fio
Farmacia Central	3212	Sem Fio
	8057	Sem Fio
Farmacia Vila Reis	3518	Sem Fio
Fiscalizacao Tributaria	1048	Com Fio
	1049	Com Fio
	1050	Com Fio
Gabinete Prefeito	2834	Sem Fio
	2912	Sem Fio
	2943	Sem Fio
	2946	Sem Fio
Garagem Escolar	1053	Com Fio
	1054	Sem Fio
	1113	Com Fio
Ginasio Amauri Pegoraro	2816	Com Fio
Grafica	2924	Com Fio
Horto	3412	Sem Fio
Lancadoria	2927	Sem Fio
Nucleo B. Veloso	7466	Com Fio
Oficina Municipal	2989	Sem Fio
	1104	Sem Fio
	1105	Sem Fio
Orcamento	2911	Sem Fio
	2914	Sem Fio
Ouvidoria	2952	Com Fio
Parque Cidade Crianças	5802	Com Fio
Patrimonio	2915	Sem Fio
Prefeitura Portaria	2900	Com Fio
Procon	2985	Com Fio
	2992	Com Fio
	1060	Com Fio
Procuradoria Tributaria	2991	Com Fio
	1064	Sem Fio
	1065	Com Fio
Pronto Atendimento	2609	Sem Fio
	2632	Com Fio
	2608	Sem Fio
	2606	Sem Fio
	2603	Sem Fio
	2644	Sem Fio
	2637	Sem Fio
	2641	Com Fio
	2642	Com Fio
	2645	Sem Fio
	1068	Com Fio
	1067	Com Fio
	2022	Com Fio
Protocolo	2945	Com Fio



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

RH	1111	Sem Fio
	1112	Sem Fio
SAD	1070	Com Fio
	1071	Com Fio
	1072	Sem Fio
SAMU	1073	Com Fio
	1074	Com Fio
Sebrae	7906	Sem Fio
Sec. Adm. Planejamento	2929	Com Fio
Sec. Assist. Social	3819	Sem Fio
	4021	Sem Fio
	4845	Sem Fio
Sec. Cultura e Turismo	2904	Com Fio
Sec. Educacao	2605	Sem Fio
	2855	Sem Fio
	2856	Com Fio
	2857	Com Fio
	2858	Sem Fio
	2859	Com Fio
	1087	Sem Fio
	2936	Sem Fio
	2938	Sem Fio
	2941	Sem Fio
Sec. Esportes e Lazer	1086	Sem Fio
	2837	Sem Fio
Sec. Financas	2838	Com Fio
	2903	Com Fio
Sec. Meio Ambiente	1075	Com Fio
	1076	Sem Fio
	1077	Sem Fio
Sec. N. A. Juridicos	2907	Com Fio
	2918	Com Fio
Sec. Obras	2902	Com Fio
	1057	Com Fio
	1078	Sem Fio
	1079	Com Fio
	1080	Sem Fio
	1081	Com Fio
	1115	Com Fio
	4016	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
Sec. Saude	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	3589	Sem Fio
	7041	Sem Fio
	2839	Sem Fio
	2953	Sem Fio
	2966	Sem Fio
	2967	Sem Fio
	2968	Sem Fio
	2965	Sem Fio
	1082	Sem Fio
	1083	Sem Fio
	7467	Sem Fio



PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

S Ã O P A U L O

Praça Dr. Mário Lins, 150 – Centro – CEP 14680-080

www.jardinopolis.sp.gov.br Telefone (16) 3690-2900

Secretaria e Junta Militar	1116	Sem Fio
	1117	Com Fio
SESMT	2935	Com Fio
	1089	Com Fio
	1090	Com Fio
Tesouraria	2925	Com Fio
Transito	2933	Sem Fio
Transp. Inter. Alunos	2950	Sem Fio
Tratamento Fora Domicilio	2610	Com Fio
	2971	Sem Fio
	1056	Com Fio
UBS Juruce	2848	Com Fio
	1088	Com Fio
	1520	Com Fio
	1521	Sem Fio
	2854	Com Fio
UBS Morumbi	3401	Sem Fio
	7435	Sem Fio
	1062	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
UBS Santa Julia	1093	Com Fio
	1094	Com Fio
	1121	Sem Fio
	1122	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
	Novo Ramal	Com Fio
UBS Vila Reis	4310	Sem Fio
	1091	Sem Fio
	1092	Sem Fio
	2846	Com Fio
Usina de Asfalto	2849	Com Fio
Velorio	3403	Sem Fio
Vig. Epidemiologica	3705	Com Fio
Vig. Patrimonial	4866	Com Fio
Vig. Sanitaria	1097	Sem Fio
	1098	Sem Fio
	1099	Sem Fio
	2963	Sem Fio

A relação dos endereços está disponível em nosso site:

<https://www.jardinopolis.sp.gov.br/portal/servicos/1032/enderecos-e-telefones/>





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 5BA3-FFB5-8C48-6050

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ANDRÉ LUIS BERTINI (CPF 307.XXX.XXX-06) em 15/07/2026 15:46:58 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://jardinopolis.1doc.com.br/verificacao/5BA3-FFB5-8C48-6050>