



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Governança Digital e Integração do Distrito Federal
Subsecretaria de Governança Digital
Coordenação de Ações Estratégicas

Termo de Referência n.º 4/2026 - SGDI/SUBGD/COAES

TERMO DE REFERÊNCIA

Documento	Referência
Documento de Formalização de Demanda	DFD nº 1/2026 – SGDI/SUBGD/UGR (211153879)
Estudo Técnico Preliminar	Estudo Técnico Preliminar – SGDI/SUBGD/COAES (216617190)
Mapa de Riscos	Mapa de Riscos – SGDI/SUBGD/COAES (215866593)
Pesquisa de Preços	Pesquisa de Preços - SGDI/SUBGD/UGR/COSED (216287975) Planilha pesquisa de preços (216821791)
Vigência pretendida	60 meses, admitidas prorrogações, respeitada a vigência máxima total de 10 anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021 .
Critério de julgamento	Menor preço global do grupo

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Contratação continuada de empresa devidamente autorizada para a prestação de serviços de telecomunicações destinados à recepção de chamadas na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG 0800, com tarifação reversa, e à realização de chamadas ativas locais e de Longa Distância Nacional para terminais fixos e móveis, em todo o território nacional, incluindo implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, disponibilização, manutenção, suporte, monitoramento e transição, para atendimento das necessidades da Central de Relacionamento com o Cidadão do Distrito Federal (CentralDF).

1.2. O objeto limita-se à camada de telecomunicações necessária ao recebimento, transporte, roteamento, entrega e originação das chamadas. Não integram o objeto a plataforma de Contact Center, a Unidade de Resposta Audível, o processamento de filas, a distribuição das chamadas entre atendentes, os sistemas de gestão do atendimento ou a operação dos atendentes.

1.3. Os serviços possuem natureza continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, e serão contratados pelo prazo inicial de 60 meses. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, desde que haja previsão no edital, seja demonstrada a vantajosidade da manutenção da contratação e sejam atendidos os demais requisitos legais, limitada a vigência total a 10 anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da [Lei nº 14.133/2021](#).

Quadro 1 - Itens e Quantitativos

Item	Componente	Quantidade	Unidade	CATSER
1	Disponibilização e manutenção mensal da solução de acesso e dos serviços DDG/0800	60	mês	26204
2	Recepção DDG – fixo local	2.757.203	minuto	26212
3	Recepção DDG – fixo LDN	143.911	minuto	26220

Item	Componente	Quantidade	Unidade	CATSER
4	Recepção DDG – móvel local	47.427.390	minuto	26239
5	Recepção DDG – móvel LDN	1.527.020	minuto	26247
6	Chamada ativa – fixo local	256.746	minuto	26115
7	Chamada ativa – móvel local	3.197.271	minuto	26123
8	Chamada ativa – fixo LDN	1.344	minuto	26131
9	Chamada ativa – móvel LDN	35.410	minuto	26140

1.4. Os quantitativos de minutos são estimativas máximas para planejamento, disputa e execução, não constituindo garantia de consumo mínimo. O pagamento ocorrerá conforme os serviços efetivamente prestados, medidos, validados e atestados.

1.5. Os nove itens formarão grupo único e serão adjudicados conjuntamente, em razão da interdependência técnica, operacional e regulatória entre disponibilização da solução, implantação e transição, preservação das numerações, roteamento e tráfego. A adjudicação por grupo assegura responsabilidade única pela continuidade e pela integração dos serviços, sem impedir a apresentação e a análise dos preços unitários de cada item.

1.6. As atividades de implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração, testes, homologação e transição não constituem item autônomo de medição ou pagamento. Seus custos deverão estar integralmente contemplados nos preços ofertados para os itens da planilha, sem possibilidade de cobrança posterior específica.

1.7. A contratação observará, especialmente, a [Lei nº 14.133/2021](#), o [Decreto Distrital nº 44.330/2023](#), a [Lei nº 9.472/1997](#), a regulamentação vigente da Anatel aplicável aos serviços contratados e as demais normas distritais pertinentes. As referências normativas abrangem suas alterações e atos supervenientes aplicáveis.

1.8. Caso haja divergência na especificação do item previsto neste Termo de Referência e no sistema Comprasnet, prevalecerá a descrição/especificação prevista neste Termo de Referência.

2. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

2.1. Considerando o disposto no art. 18 da Lei nº 14.133/21 e nos arts. 38 e seguintes do Decreto Distrital nº 44.330/23, impõe-se a harmonização da demanda com o Plano de Contratações Anual (PCA), quando existente, bem como o devido alinhamento com as leis orçamentárias. Nesse contexto, devem ser observadas as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão relevantes ao processo de contratação.

2.2. Conforme consignado no Memorando Nº 43/2026 - SGDI/SUAG/CLAO/DAO/GMP (214709979), verifica-se que os itens em questão encontram-se devidamente incluídos no Plano de Contratações Anual (PCA), em atendimento às determinações legais.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. A contratação visa preservar a continuidade dos canais telefônicos de relacionamento com o cidadão vinculados à CentralDF. Esses canais recebem chamadas destinadas a serviços públicos e também suportam chamadas ativas necessárias ao atendimento, de modo que interrupções, falhas de roteamento ou insuficiência de capacidade podem restringir o acesso da população aos serviços governamentais.

3.2. A necessidade foi caracterizada no DFD nº 1/2026 – SGDI/SUBGD/UGR (211153879) e aprofundada no Estudo Técnico Preliminar – SGDI/SUBGD/COAES (216617190), que concluiu pela viabilidade técnica e econômica da solução. O histórico de janeiro de 2022 a março de 2026 totalizou 47.044.347,84 minutos e fundamentou a projeção de 55.346.295 minutos para 60 meses.

3.3. O ETP adotou solução tecnologicamente neutra, separando a telecomunicação da plataforma de Contact Center e atribuindo à contratada o dimensionamento dos canais, sessões, feixes, circuitos, enlaces, licenças e demais recursos internos necessários ao atendimento da demanda e dos níveis

de serviço.

3.4. Integram a fundamentação deste Termo de Referência o ETP, a Nota Técnica nº 1/2026 – SGDI/SUBGD/UGR (216270789), o Mapa - SGDI/SUBGD/COAES (215866593), o Quadro Resumo do CT OI 45.190/2021 (216527617), a relação atualizada das numerações e os documentos da Pesquisa de Preços - SGDI/SUBGD/UGR/COSED (216287975 e 216821791).

4. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

4.1. A contratação será regida pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, pelo Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de março de 2023, e pelas demais normas federais, distritais e regulatórias aplicáveis, observadas suas alterações e os atos supervenientes vigentes.

4.2. Aplicam-se ao planejamento, à licitação, à formalização e à execução da contratação, conforme a matéria disciplinada e no que couber:

4.2.1. a Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;

4.2.2. a Lei Distrital nº 4.611, de 9 de agosto de 2011, que regulamenta, no Distrito Federal, o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais;

4.2.3. o Decreto Distrital nº 35.592, de 2 de julho de 2014, que regulamenta o tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais;

4.2.4. a Lei Distrital nº 5.525, de 26 de agosto de 2015, que veda a realização de compras ou contratações de bens e serviços, no âmbito do Distrito Federal, por preço superior à média praticada no mercado;

4.2.5. a Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal;

4.2.6. o Decreto Distrital nº 23.287, de 17 de outubro de 2002, que aprova os modelos de termos-padrão destinados à formalização dos instrumentos de ajuste no âmbito do Distrito Federal, no que couber e desde que compatível com a Lei Federal nº 14.133/2021;

4.2.7. o Decreto Distrital nº 32.598, de 15 de dezembro de 2010, que aprova as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal;

4.2.8. o Decreto Distrital nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre a movimentação dos recursos financeiros alocados à Conta Única do Tesouro do Distrito Federal;

4.2.9. o Decreto Distrital nº 37.121, de 16 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre a racionalização e o controle de despesas públicas no âmbito do Governo do Distrito Federal;

4.2.10. o Decreto Distrital nº 38.934, de 15 de março de 2018, que dispõe sobre a aplicação, no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal, da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da então Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

4.2.11. a Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da então Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, subsidiariamente e apenas nos dispositivos compatíveis com a Lei Federal nº 14.133/2021 e com o Decreto Distrital nº 44.330/2023;

4.2.12. a Lei Federal nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações;

4.2.13. a Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025, que aprovou o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – RGST; o Despacho Decisório nº 787/2025/COGE/SCO, relativo à autenticação das chamadas realizadas por grandes chamadores; e os demais atos regulatórios vigentes ou supervenientes relacionados à autenticação, à identificação da origem e à prestação dos serviços contratados;

4.2.14. a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel relativa à outorga, prestação dos serviços de telecomunicações, interconexão, numeração, portabilidade, tarifação, identificação da origem, encaminhamento, completamento e registro das chamadas;

4.2.15. a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no que se refere ao tratamento de dados pessoais e registros de chamadas;

4.2.16. a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação, observadas as hipóteses legais de restrição de acesso, o sigilo das comunicações e a proteção de informações operacionais sensíveis; e

4.2.17. a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

4.3. A aplicação das normas complementares e subsidiárias mencionadas neste item observará a hierarquia normativa, a competência do ente responsável por sua edição, a compatibilidade com o regime instituído pela Lei Federal nº 14.133/2021 e a pertinência com a natureza do objeto.

4.4. Em caso de alteração, substituição ou revogação de norma aplicável durante o procedimento licitatório ou a execução contratual, será observado o ato normativo vigente, respeitados a segurança jurídica, o equilíbrio econômico-financeiro, os direitos regularmente constituídos e as regras de transição eventualmente estabelecidas.

4.5. A relação constante deste item não é exaustiva e não afasta a observância de outras normas federais, distritais e regulatórias vigentes que incidam sobre o procedimento licitatório ou sobre a prestação dos serviços contratados.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1. A solução compreende, de forma integrada:

5.1.1. recepção de chamadas DDG/0800, com gratuidade ao usuário originador e tarifação reversa, provenientes de terminais fixos e móveis de todo o território nacional;

5.1.2. preservação e correto roteamento dos códigos 151, 154, 155, 156, 160 e 162;

5.1.3. preservação, migração ou portabilidade dos sete números DDG/0800 atualmente utilizados, quando técnica e regulatoriamente aplicável;

5.1.4. realização de chamadas ativas locais e LDN destinadas a terminais fixos e móveis;

5.1.5. interconexão com o ambiente de Contact Center da CentralDF e com os demais ambientes abrangidos, inclusive o ambiente próprio associado ao código 155;

5.1.6. implantação, configuração, integração, testes, homologação, operação assistida, manutenção, suporte, contingência e transição;

5.1.7. registros analíticos, relatórios de desempenho e informações necessárias à medição, ao faturamento e à fiscalização.

5.2. A arquitetura atual encaminha as chamadas destinadas aos códigos tridígitos e aos números DDG/0800 a 35 números de destino, com distribuição em rodízio. Essa configuração será utilizada como referência para inventário, migração e testes, mas não constitui obrigação de reprodução. A contratada poderá utilizar SIP/IP, feixes digitais, circuitos ou tecnologia equivalente, desde que cumpra integralmente os requisitos de resultado.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos regulatórios e de habilitação técnica

6.1.1. Manter, durante toda a execução, as autorizações, registros e condições regulatórias necessárias à prestação dos serviços sob sua responsabilidade;

6.1.2. Observar a [Lei nº 9.472/1997](#), a regulamentação vigente da Anatel aplicável aos serviços efetivamente prestados, o [Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações](#), o [Regulamento Geral de Outorga](#) e os regulamentos de numeração;

6.1.3. Observar as obrigações relativas à portabilidade, à autenticação e à identificação da origem das chamadas, inclusive as medidas regulatórias aplicáveis aos grandes chamadores, quando caracterizado o enquadramento da Administração, nos termos da regulamentação e dos atos vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel;

6.1.3.1. Quando caracterizado o enquadramento como grande chamador, a contratada deverá assegurar, desde o início da operação e durante toda a vigência contratual, a autenticação das chamadas ativas originadas no âmbito da solução, apresentando, antes da entrada em produção, evidências técnicas ou documentais de sua efetiva implementação perante a prestadora responsável pela originação das chamadas ou perante a entidade responsável pela solução centralizada de autenticação, conforme o modelo regulatório vigente.

6.1.4. Comunicar alterações regulatórias que afetem materialmente a execução e apresentar plano de adequação, sem interrupção indevida dos serviços.

6.2. Numeração e abrangência

6.2.1. A solução deverá preservar a disponibilidade e o regular funcionamento dos códigos de acesso 151, 154, 155, 156, 160 e 162, dos sete números DDG/0800 e dos demais números telefônicos atualmente divulgados ou utilizados para acesso aos serviços.

6.2.2. A relação completa das numerações, destinos, abrangências geográficas, horários, regras de transbordo e configurações será entregue à contratada durante o levantamento técnico, mediante controle de acesso compatível com a sensibilidade operacional das informações.

6.2.3. A mudança de prestadora ou tecnologia não justificará alteração das numerações públicas. Alterações somente ocorrerão mediante impossibilidade técnica ou regulatória comprovada, determinação da Anatel ou necessidade administrativa formalmente reconhecida, com análise de impacto, contingência, testes e comunicação aos usuários.

6.2.4. Eventual inclusão de nova numeração dependerá de solicitação formal, justificativa, definição prévia do preço aplicável, disponibilidade orçamentária e instrumento contratual cabível, observados os limites legais e a vedação à transfiguração do objeto.

6.2.5. A contratada será responsável por providenciar, perante as prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas, os procedimentos técnicos e operacionais necessários ao encaminhamento dos códigos de acesso de Serviço de Utilidade Pública – SUP e dos respectivos números DDG/0800 à sua rede e aos pontos de demarcação definidos pela Administração.

6.2.6. Durante a vigência contratual, a contratada deverá verificar periodicamente o correto encaminhamento e completamento das chamadas originadas nas diferentes prestadoras e adotar, tempestivamente, as providências necessárias perante as demais operadoras e, quando cabível, perante a Anatel, para o tratamento de falhas, bloqueios, encaminhamentos incorretos ou indisponibilidades originadas em redes de terceiros, sem prejuízo dos níveis de serviço e das responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

6.3. Capacidade e neutralidade tecnológica

6.3.1. A contratada dimensionará e manterá todos os recursos necessários para suportar os quantitativos estimados, os períodos de maior utilização e os níveis de serviço, sem congestionamento ou bloqueio atribuível à insuficiência de sua solução.

6.3.2. Canais, sessões SIP, feixes, circuitos, enlaces, licenças, interfaces e números de destino são meios internos de execução e não constituem unidades autônomas de pagamento. O redimensionamento desses recursos dentro do escopo contratado não gerará cobrança adicional.

6.3.3. Insuficiência decorrente de erro de dimensionamento não poderá ser transferida à Administração. Ampliação dos quantitativos ou limites do objeto dependerá de justificativa e formalização legal.

6.3.4. A contratada deverá monitorar a taxa de completamento das chamadas na camada de telecomunicações, identificando chamadas bloqueadas, não completadas por congestionamento ou não encaminhadas ao ponto de entrega. O desempenho deverá observar os parâmetros mínimos estabelecidos pela regulamentação vigente da Anatel, sem imputação à contratada de falhas ocorridas após a entrega regular da chamada ao ambiente de atendimento.

6.4. Interoperabilidade e delimitação de responsabilidades

6.4.1. A contratada responderá pelo recebimento, transporte, roteamento, entrega e originação das chamadas até os pontos de demarcação definidos pela Administração.

6.4.2. A Administração e os responsáveis pelos ambientes de atendimento fornecerão as informações disponíveis sobre interfaces e pontos de entrega. A contratada deverá validar a compatibilidade, propor os ajustes sob sua responsabilidade, executar testes integrados e obter homologação antes da entrada em produção.

6.4.3. A contratada não responderá pelo dimensionamento de atendentes, pelas filas, pelo tempo de espera, pelo abandono após o ingresso da chamada, pela URA ou pelas aplicações do Contact Center. Sua responsabilidade abrangerá a capacidade, a disponibilidade, o completamento, o transporte, o roteamento e a entrega adequada das chamadas até os pontos de demarcação definidos pela Administração.

6.4.4. Quando a origem de uma falha não puder ser imediatamente identificada, a contratada deverá cooperar com a Administração, com a empresa responsável pelo Contact Center e com os responsáveis pelos demais ambientes de atendimento, fornecendo registros e evidências técnicas e participando do diagnóstico conjunto, sem transferência indevida de responsabilidades.

6.5. Continuidade e segurança operacional

6.5.1. Cabe à contratada:

- I - eliminar ou mitigar pontos únicos de falha, em nível compatível com a criticidade dos canais de atendimento;
- II - manter mecanismos de contingência e rotas alternativas tecnicamente adequados;
- III - comunicar imediatamente à Administração quaisquer incidentes ou indisponibilidades que afetem os serviços;
- IV - submeter as interrupções programadas à autorização prévia e expressa da Administração;
- V - realizar as intervenções autorizadas em períodos de menor impacto, com adoção de medidas de contingência e plano de reversão;
- VI - preservar os registros técnicos, operacionais e de faturamento durante os prazos legais e contratuais aplicáveis;
- VII - manter mecanismos de prevenção, detecção e mitigação de ataques de negação de serviço de voz ou sinalização – DoS/TDoS, tráfego artificial, fraudes, mascaramento indevido de numeração e outros eventos que possam comprometer a disponibilidade, a integridade ou o regular funcionamento dos serviços; e
- VIII - comunicar imediatamente à Administração os incidentes de segurança, suspeitas de fraude, ataques, bloqueios regulatórios ou eventos anormais de tráfego que possam afetar os serviços ou os dados relacionados à contratação, apresentando as evidências disponíveis, as medidas de contenção adotadas e o plano de tratamento da ocorrência.

6.6. Sustentabilidade, proteção de dados e sigilo

6.6.1. A execução priorizará faturas, relatórios e comunicações em meio eletrônico, suporte remoto quando adequado e uso eficiente de energia. Equipamentos, cabos, baterias, embalagens e resíduos sob responsabilidade da contratada deverão receber destinação ambientalmente adequada.

6.6.2. A contratada tratará dados de chamadas apenas para execução do contrato e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, observando a legislação de proteção de dados, segurança da informação e sigilo das comunicações. O acesso deverá ser restrito aos profissionais autorizados e registrado para fins de auditoria.

6.6.3. Ao término do contrato ou mediante solicitação da Administração, a contratada deverá disponibilizar os registros e dados contratuais que devam ser preservados e promover a devolução, eliminação ou anonimização segura daqueles que não devam permanecer sob sua guarda, ressalvados os prazos legais e regulatórios de retenção, mediante comprovação quando solicitada.

7. **MODELO DE EXECUÇÃO**

7.1. Início e vigência

7.1.1. A vigência contratual será de 60 meses, contados da assinatura do contrato ou da data nele indicada, admitidas prorrogações sucessivas até o limite total de 10 anos, desde que previstas no edital e no contrato e condicionadas à certificação, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitidas a negociação com a contratada ou a extinção sem ônus quando não houver interesse na continuidade. A execução será iniciada mediante ordem de serviço emitida pela Administração.

7.1.2. A cobrança do item 1 e do tráfego poderá iniciar a partir da efetiva entrada em produção da solução, após a conclusão dos testes de homologação e a formalização do aceite provisório. No primeiro período de faturamento, o item 1 será medido proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilização da solução, e o tráfego será remunerado conforme os minutos efetivamente utilizados, medidos e aceitos pela Administração. As atividades de implantação e transição constituem obrigações instrumentais incluídas nos preços contratados e não ensejam medição ou pagamento autônomo.

7.2. Plano de Implantação e Transição

7.2.1. Em até 5 dias úteis da ordem de serviço, a contratada apresentará Plano de Implantação e Transição contendo, no mínimo:

7.2.1.1. inventário e validação das numerações, destinos, roteamentos, abrangências e horários;

7.2.1.2. arquitetura lógica e física proposta, contemplando, no mínimo, os pontos de demarcação, as interfaces, os meios de acesso, as rotas principais e alternativas, os equipamentos envolvidos, os mecanismos de redundância e contingência, a delimitação de responsabilidades e o fluxo de encaminhamento das chamadas entre a rede da contratada e os ambientes de atendimento;

7.2.1.3. cronograma detalhado com atividades, dependências, responsáveis e janelas de mudança;

7.2.1.4. procedimentos de migração ou portabilidade;

7.2.1.5. testes por código, DDG/0800, origem fixa e móvel, localidade, ambiente de destino e chamada ativa;

7.2.1.6. testes de capacidade, qualidade, contingência, recuperação e registros de faturamento;

7.2.1.7. coexistência temporária, quando aplicável, plano de reversão e critérios de acionamento;

7.2.1.8. comunicação e escalonamento de incidentes;

7.2.1.9. operação assistida por, no mínimo, 10 dias úteis após a entrada em produção;

7.2.1.10. procedimento para atualização da documentação da arquitetura, sempre que ocorrer alteração de rota, equipamento, ponto de demarcação, destino, mecanismo de contingência ou outro componente relevante da solução.

7.2.2. O prazo máximo para conclusão da implantação será de 30 dias corridos da aprovação do Plano, salvo prazo regulatório de portabilidade devidamente demonstrado ou cronograma distinto formalmente aprovado pela Administração.

7.2.3. A solução anterior deverá ser preservada até a homologação da nova solução, quando técnica e juridicamente possível. Nenhuma migração crítica será executada sem plano de reversão aprovado.

7.3. Testes e aceite

7.3.1. O aceite provisório para entrada em produção dependerá da aprovação documental e da execução satisfatória dos testes previstos no Plano de Implantação e Transição. Os testes serão individualizados para cada código de acesso e número DDG/0800 e contemplarão, no mínimo, chamadas originadas de terminais fixos e móveis, modalidades local e de longa distância nacional, roteamento, ambiente de destino, capacidade, contingência, chamadas ativas, autenticação da origem

e registros analíticos. Sempre que os meios necessários forem disponibilizados pela Administração, os testes abrangerão diferentes prestadoras de origem e áreas de numeração, de modo a verificar o correto encaminhamento e completamento das chamadas.

7.3.2. Falhas identificadas deverão ser corrigidas e submetidas a novo teste. A homologação não afasta a responsabilidade por vícios não detectados ou por descumprimentos posteriores.

7.3.3. O aceite definitivo da solução será formalizado após o período mínimo de dez dias úteis de operação assistida, desde que não permaneçam inconformidades críticas ou altas sem tratamento aceito pela Administração. A ocorrência de falhas durante esse período não implicará reinício automático de sua contagem, cabendo à fiscalização avaliar a materialidade, a recorrência e os efeitos da ocorrência sobre a segurança do aceite. O aceite definitivo não constitui condição para a medição e o pagamento dos serviços regularmente prestados durante a operação assistida, contados a partir da efetiva entrada em produção e da formalização do aceite provisório da solução.

7.3.4. Os mecanismos de redundância, contingência, recuperação e encaminhamento alternativo deverão ser testados durante a implantação e, posteriormente, pelo menos uma vez a cada semestre ou sempre que ocorrer alteração relevante na arquitetura da solução. Os testes serão previamente programados, acompanhados pela fiscalização e registrados em relatório contendo os procedimentos executados, os tempos apurados, as falhas identificadas e as medidas corretivas adotadas.

7.4. Suporte e tratamento de incidentes

7.4.1. A contratada manterá central de atendimento técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone e canal eletrônico, com geração de protocolo e registro de todas as interações.

Quadro 2 - Prioridades, prazos de atendimento e restabelecimento dos serviços de telefonia

Prioridade	Caracterização	Início do atendimento	Restabelecimento
Crítica	Indisponibilidade geral, múltiplos canais ou impossibilidade de atendimento	15 minutos	até 2 horas
Alta	Indisponibilidade de um código ou DDG/0800, falha relevante de roteamento ou degradação severa	30 minutos	até 4 horas
Média	Falha parcial sem interrupção integral ou divergência de registros	1 hora	até 8 horas
Baixa	Solicitação sem impacto imediato na continuidade	4 horas	até 2 dias úteis

7.4.2. Os prazos serão contados da abertura do chamado ou da detecção pela contratada, o que ocorrer primeiro. Quando a solução definitiva demandar prazo superior, deverá ser implantada contingência eficaz dentro do prazo de restabelecimento.

7.5. Interrupções programadas

7.5.1. Interrupção programada dependerá de solicitação fundamentada e autorização prévia e expressa da Administração. A solicitação informará serviços e numerações afetados, data, horário, duração, riscos, contingência, comunicação, reversão e responsáveis técnicos.

7.5.2. A autorização não afastará a responsabilidade da contratada pelo cumprimento da janela aprovada, preservação dos serviços não abrangidos e restabelecimento integral.

8. **NÍVEIS DE SERVIÇO E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

8.1. Os indicadores serão apurados mensalmente, sem prejuízo da análise por evento. As reduções de pagamento têm natureza de adequação do valor ao serviço efetivamente prestado e não afastam sanções quando configurado inadimplemento.

Quadro 3 - Indicadores e metas de desempenho

Indicador	Fórmula	Meta	Fonte de verificação	Consequência mínima
Disponibilidade mensal de cada canal de acesso	$D = [(T-U)/T] \times 100$	$\geq 99,5\%$	Monitoramento, registros da contratada, chamados e evidências da Administração	Redução de 2% do valor mensal do item 1 para cada 0,1 ponto percentual, completo ou fracionado, abaixo da meta, limitada a 100% do valor mensal do item 1.
Cumprimento do prazo de restabelecimento	$CPR = (IP/IT) \times 100$	$\geq 95\%$ dos incidentes no prazo	Sistema de chamados e relatórios de incidente	Redução de 2% do valor mensal do item 1 por incidente crítico ou alto fora do prazo, limitada a 20% no mês
Correção de roteamento e preservação das numerações	IRN = 100%, se não houver evento de falha; 0%, se houver um ou mais eventos imputáveis à contratada	100%	Testes, chamados e registros de completamento	Glosa do período afetado e redução de 5% do item 1 por evento imputável à contratada
Entrega dos relatórios de medição	ERM = 100%, se os relatórios completos forem entregues no prazo; 0%, se houver atraso ou documentação incompleta	Até o 5º dia útil do mês seguinte	Protocolo de entrega e validação	Suspensão do ateste até o saneamento. Quando o atraso ou a incompletude for imputável à contratada, será aplicada redução de 1% sobre o valor mensal do item 1
Taxa de completamento na camada de telecomunicações	$TE = (CE \div TV) \times 100$	$\geq 95\%$	Registros de sinalização, roteamento e tráfego da contratada, chamados técnicos e testes realizados pela Administração	Redução de 2% do valor mensal do item 1 para cada ponto percentual, completo ou fracionado, abaixo da meta, limitada a 20% no mês

8.2. Para fins de apuração da disponibilidade:

- I - **D** corresponde à disponibilidade mensal do canal de acesso, expressa em percentual;
- II - **T** corresponde ao total de minutos do período mensal em que o canal deveria permanecer disponível;
- III - **U** corresponde ao total de minutos de indisponibilidade imputável à contratada;
- IV - a indisponibilidade será contabilizada a partir da detecção pela contratada ou da abertura do chamado pela Administração, o que ocorrer primeiro, até o efetivo restabelecimento do serviço; e
- V - o resultado será calculado com quatro casas decimais e apresentado com duas casas decimais, sem arredondamento intermediário.

8.2.1. A disponibilidade será apurada individualmente para cada código tridígito, número DDG/0800 e para a funcionalidade de realização de chamadas ativas, de modo que a disponibilidade de um canal não compense a indisponibilidade de outro.

8.2.2. Quando uma mesma ocorrência afetar simultaneamente mais de um canal, o período de indisponibilidade será registrado em cada canal afetado, mas a redução aplicada ao valor mensal do item 1 será calculada com base no canal que apresentar o pior resultado no mês, vedada a multiplicação da redução pela quantidade de canais afetados pelo mesmo evento.

8.2.3. Serão excluídos do cálculo exclusivamente os períodos de indisponibilidade:

- I - causados comprovadamente por ação ou omissão da Administração;
- II - decorrentes de falha situada exclusivamente após o ponto de demarcação e fora da responsabilidade da contratada;
- III - decorrentes de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados, quando seus efeitos não pudessem ter sido evitados ou mitigados pelas medidas de contingência exigidas; ou
- IV - correspondentes a manutenção programada previamente autorizada pela Administração, dentro da janela aprovada.

8.2.4. Não serão excluídos os períodos decorrentes de falhas de fornecedores, subcontratados, interconexões, redes ou recursos utilizados pela contratada quando inseridos em sua esfera de responsabilidade, nem aqueles decorrentes de insuficiência de capacidade, erro de dimensionamento ou ausência de contingência adequada.

8.3. Para fins de apuração do cumprimento dos prazos de restabelecimento:

- I - **CPR** corresponde ao percentual mensal de incidentes críticos ou altos restabelecidos dentro dos prazos definidos no Quadro 2;
- II - **IP** corresponde à quantidade de incidentes críticos ou altos restabelecidos dentro do respectivo prazo;
- III - **IT** corresponde à quantidade total de incidentes críticos ou altos imputáveis à contratada ocorridos no mês;
- IV - o prazo será contado da detecção pela contratada ou da abertura do chamado pela Administração, o que ocorrer primeiro, até o efetivo restabelecimento do serviço; e
- V - quando não houver incidente crítico ou alto no mês, o indicador será considerado integralmente atendido.

8.3.1. Considera-se restabelecido o serviço quando retomado seu funcionamento regular ou quando implantada contingência eficaz que assegure a continuidade do atendimento, sem degradação relevante, até a solução definitiva.

8.3.2. A implantação de contingência que não restabeleça efetivamente o serviço ou que permaneça instável não interromperá a contagem do prazo.

8.3.3. Incidentes decorrentes comprovadamente de causa situada fora da esfera de responsabilidade da contratada não integrarão o cálculo, sem prejuízo do dever de cooperação no diagnóstico e no restabelecimento.

8.4. Para fins do indicador de correção de roteamento e preservação das numerações:

- I - será considerado evento de falha qualquer indisponibilidade, alteração, perda, bloqueio ou encaminhamento incorreto de código tridígito, número DDG/0800 ou número utilizado nas chamadas ativas, quando imputável à contratada;
- II - o indicador será considerado integralmente atendido quando não houver evento de falha no mês e não atendido quando for identificado um ou mais eventos;
- III - chamadas encaminhadas a destino incorreto, cobradas em modalidade inadequada ou vinculadas a numeração diversa da prevista não serão remuneradas; e
- IV - ocorrências contínuas decorrentes da mesma causa-raiz e que afetem o mesmo conjunto de numerações serão consideradas um único evento, até o respectivo restabelecimento.

8.4.1. A correção posterior da falha não afasta a redução aplicável ao período em que o serviço permaneceu irregular.

8.4.2. Não será aplicada redução quando a alteração decorrer de solicitação formal da Administração ou de determinação regulatória, desde que a contratada tenha executado corretamente os procedimentos e as medidas de continuidade cabíveis.

8.5. Para fins do indicador de entrega dos relatórios de medição:

I - os relatórios deverão ser entregues até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

II - somente será considerada tempestiva a entrega que contenha todos os relatórios e registros exigidos nos itens 9.1.3 e 9.1.6 a 9.1.8, em formato pesquisável e exportável;

III - relatório incompleto, inconsistente, ilegível ou sem os dados indispensáveis à conferência será considerado não entregue, caso a irregularidade não seja corrigida até o prazo estabelecido no inciso I;

IV - a suspensão do ateste permanecerá até a apresentação e validação dos documentos necessários à conferência da medição; e

V - a suspensão do ateste não autoriza a retenção de parcela incontroversa que possa ser comprovada e liquidada separadamente.

8.5.1. A redução de pagamento será aplicada quando o atraso ou a incompletude for imputável à contratada, independentemente do posterior saneamento.

8.6. Para fins de apuração da taxa de completamento:

I - **TE** corresponde à taxa mensal de entrega das chamadas na camada de telecomunicações;

II - **CE** corresponde à quantidade de tentativas válidas corretamente encaminhadas e entregues ao ponto de demarcação definido pela Administração;

III - **TV** corresponde à quantidade total de tentativas válidas recebidas pela solução de telecomunicações.

IV - a chamada será considerada entregue quando alcançar regularmente o ponto de demarcação, independentemente de atendimento pela URA ou por atendente, tempo de espera, permanência em fila ou abandono posterior.; e

V - o indicador será apurado mensalmente, de forma consolidada e, sempre que tecnicamente possível, discriminado por código tridígito e número DDG/0800.

8.6.1. Não integrarão o cálculo como falha da contratada:

I - chamadas destinadas a número inexistente, inválido ou incorretamente discado;

II - chamadas não atendidas, abandonadas ou encerradas após a entrega regular ao ambiente de atendimento;

III - chamadas não completadas por indisponibilidade comprovadamente situada após o ponto de demarcação;

IV - situações causadas pela Administração ou por terceiros fora da esfera de responsabilidade da contratada; e

V - bloqueios exigidos pela regulamentação ou por determinação da Anatel, desde que devidamente demonstrados.

8.6.2. A contratada deverá identificar nos relatórios os motivos de não completamento, permitindo distinguir falhas da camada de telecomunicações de ocorrências relacionadas ao ambiente de atendimento.

8.7. Aplicação das reduções

8.7.1. As reduções decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado serão aplicadas

sobre o valor mensal do item 1, após a apuração individual de cada indicador.

8.7.1.1. As reduções poderão ser acumuladas quando decorrerem de descumprimentos distintos ou quando um mesmo evento comprometer aspectos diferentes e objetivamente mensuráveis da prestação, observado o limite máximo de 100% do valor mensal do item 1.

8.7.1.2. Não será aplicada mais de uma redução pelo mesmo indicador e pelo mesmo fato gerador, ressalvados os descumprimentos que permaneçam durante períodos de apuração distintos.

8.7.1.3. A exclusão de chamadas ou valores indevidamente faturados não será computada no limite previsto no item 8.7.1.1, por não constituir redução de nível de serviço, mas adequação do faturamento ao serviço efetivamente prestado.

8.7.1.4. A fiscalização registrará, no relatório mensal, os resultados dos indicadores, as memórias de cálculo, as ocorrências consideradas, as exclusões admitidas e as reduções aplicadas, assegurada à contratada a possibilidade de apresentar esclarecimentos e evidências antes do ateste definitivo.

8.7.1.5. As reduções previstas neste item não impedem a aplicação de sanções administrativas quando o fato também caracterizar infração contratual, observados o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e a vedação à duplicidade punitiva de mesma natureza.

9. MEDIÇÃO, FATURAMENTO E PAGAMENTO

9.1. Regras gerais

9.1.1. A medição será mensal. O faturamento dependerá da entrega dos relatórios de disponibilidade e de tráfego, da conferência, do aceite e do ateste pela fiscalização.

9.1.2. Somente serão faturadas chamadas efetivamente completadas. Chamadas não completadas, tentativas, sinais de chamada, tempo de espera anterior ao completamento e tráfego sem comprovação não serão remunerados.

9.1.3. Os registros analíticos deverão conter, no mínimo, data, horário, origem, destino, modalidade, duração, preço unitário, valor, código de identificação e indicação de completamento. Os dados deverão ser disponibilizados em formato eletrônico pesquisável e exportável.

9.1.4. Para fins de medição e faturamento, será considerada a duração efetiva das chamadas completadas, registrada em segundos entre o sinal de atendimento e o encerramento da chamada.

9.1.4.1. Em cada período mensal, os segundos correspondentes às chamadas efetivamente completadas serão somados separadamente por item e modalidade de tráfego, e o resultado será dividido por 60 para conversão em minutos.

9.1.4.2. Não será admitido arredondamento individual da duração das chamadas, aplicação de tempo mínimo de tarifação, franquia mínima, cadência, modulação ou ciclo de tarifação que resulte na cobrança de tempo superior ao efetivamente utilizado.

9.1.4.3. A quantidade mensal de minutos será apresentada com até quatro casas decimais, sem arredondamentos intermediários. O valor financeiro de cada item será obtido pela multiplicação da quantidade apurada pelo respectivo preço unitário contratado, com arredondamento apenas do resultado financeiro final para duas casas decimais.

9.1.4.4. Chamadas não completadas, tentativas de chamada, sinais de chamada, períodos anteriores ao sinal de atendimento e registros sem comprovação não serão faturados.

9.1.4.5. Os relatórios de faturamento deverão apresentar a duração individual das chamadas em segundos e a memória de cálculo da conversão para minutos, permitindo a reprodução integral dos quantitativos faturados.

9.1.5. A classificação como local ou LDN observará a regulamentação da Anatel e a Área de Numeração CN DDD envolvida.

9.1.6. Além dos registros utilizados para faturamento, a contratada deverá disponibilizar relatórios operacionais contendo, no mínimo:

- I - quantidade de chamadas oferecidas, completadas, ocupadas, não atendidas e não completadas por congestionamento ou falha na camada de telecomunicações;
- II - chamadas receptivas discriminadas por origem fixa ou móvel, modalidade local ou LDN, código de acesso e número DDG/0800;
- III - chamadas ativas discriminadas por destino fixo ou móvel e modalidade local ou LDN;
- IV - duração das chamadas, data, horário, localidade ou código de área de origem ou destino, conforme aplicável;
- V - agrupamento por código de acesso, número DDG/0800, código DDD, origem, destino e período;
- VI - registros necessários à verificação da disponibilidade, do roteamento e da taxa de completamento;
- VII - utilização e ocupação dos recursos de tráfego, por rota ou agrupamento tecnicamente equivalente, com indicação de eventos de congestionamento, bloqueio ou insuficiência de capacidade; e
- VIII - identificação, quando tecnicamente disponível, das causas de não completamento das chamadas, permitindo distinguir ocorrências atribuíveis à rede da contratada, às redes de terceiros e aos ambientes de atendimento.

9.1.7. Os relatórios deverão permitir consultas por hora, dia e mês e ser disponibilizados em formato eletrônico pesquisável e exportável, inclusive CSV ou formato aberto equivalente.

9.1.8. Os dados operacionais deverão estar disponíveis para consulta em até 24 horas após a ocorrência dos respectivos eventos, ressalvadas indisponibilidades justificadas e formalmente comunicadas.

9.2. Medição por componente

Quadro 4 - Medição por componente

Componente	Critério de medição e aceite
Item 1 - Disponibilização mensal	Disponibilidade e manutenção da solução durante o mês, sujeitas aos níveis de serviço e reduções aplicáveis.
Itens 2 a 9 - Tráfego	Soma da duração efetiva, em segundos, das chamadas completadas, comprovadas e validadas em cada modalidade, dividida por 60 para conversão em minutos, conforme o item 9.1.4.

9.2.1. Não será admitida cobrança autônoma por implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração, testes, homologação, canais, sessões SIP, feixes, circuitos, enlaces, licenças, interfaces ou números de destino. Esses recursos e atividades integram os custos da solução e não constituem unidade de medição ou pagamento.

9.3. Conferência e contestação

9.3.1. A Administração poderá confrontar os registros da contratada com dados dos ambientes de atendimento. Divergências serão comunicadas para esclarecimento e correção antes do ateste.

9.3.2. A parcela incontroversa poderá ser atestada separadamente. Valores cobrados indevidamente serão glosados, refaturados ou compensados, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

9.3.3. A parcela incontroversa poderá ser liquidada e paga separadamente, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021. A existência de controvérsia não autoriza a retenção de valores correspondentes aos serviços regularmente prestados e aceitos.

9.4. Recebimento dos serviços

9.4.1. Ao final de cada período mensal de faturamento, a contratada apresentará os relatórios de disponibilidade, desempenho e tráfego, acompanhados da documentação necessária à conferência da medição.

9.4.2. O recebimento provisório será realizado pela fiscalização, mediante verificação do cumprimento das exigências técnicas e administrativas, da quantidade efetivamente medida, dos níveis de serviço e das eventuais glosas ou reduções aplicáveis.

9.4.3. O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato ou pela autoridade designada, após análise dos registros da fiscalização e saneamento das pendências que impeçam o ateste. A contratada somente emitirá a nota fiscal pelo valor validado pela Administração.

9.4.4. Os serviços executados em desacordo poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, e deverão ser corrigidos às expensas da contratada. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pela adequada execução do objeto.

9.5. Liquidação e pagamento

9.5.1. A nota fiscal deverá indicar o contrato, o período de execução, os itens faturados, as quantidades medidas, os preços unitários, as reduções ou glosas aplicadas, os tributos e o valor líquido devido, e deverá estar acompanhada da documentação de regularidade exigível.

9.5.2. Havendo erro, omissão ou circunstância que impeça a liquidação, o procedimento ficará sobrestado até o saneamento pela contratada, reiniciando-se o prazo após a regularização, sem ônus para a Administração.

9.5.3. A liquidação e o pagamento observarão os prazos, a ordem cronológica e os procedimentos financeiros estabelecidos pela legislação distrital, pelo edital e pelo contrato. O pagamento será realizado por ordem bancária em conta indicada pela contratada.

9.6. Prazo de pagamento

9.6.1. O pagamento será efetuado em até 30 dias, contados do recebimento da nota fiscal ou do documento de cobrança equivalente, desde que o documento esteja corretamente emitido, acompanhado da documentação exigível e em condições de liquidação e pagamento.

9.6.2. A contratada somente emitirá a nota fiscal após a validação da medição pela Administração, conforme previsto no item 9.4.3.

9.6.3. Havendo erro, omissão, divergência de valores ou ausência de documento indispensável à liquidação, será aplicado o procedimento previsto no item 9.5.2, sem que o período necessário ao saneamento seja considerado atraso imputável à Administração.

9.7. Atualização por atraso de pagamento

9.7.1. Na hipótese de atraso de pagamento imputável à Administração, o valor devido será atualizado monetariamente desde o dia subsequente ao vencimento até a data do efetivo pagamento, mediante aplicação da variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, calculada proporcionalmente ao período de atraso.

9.7.2. A atualização prevista neste item não será devida quando o atraso decorrer de erro, omissão ou irregularidade imputável à contratada ou da ausência de documento necessário à liquidação.

9.8. Forma de pagamento

9.8.1. O pagamento será realizado por ordem bancária, mediante crédito em conta corrente de titularidade da contratada, observadas as normas de execução orçamentária, financeira e contábil do Distrito Federal.

9.8.2. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 serão realizados mediante crédito em conta corrente mantida no Banco de Brasília S.A. – BRB, ressalvadas as hipóteses excepcionadas pelo art. 6º, parágrafo único, do Decreto Distrital nº 32.767/2011.

9.8.3. Para viabilizar o pagamento, a contratada deverá informar os dados bancários necessários, observadas as condições e exceções previstas na legislação aplicável.

10. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

10.1. A execução será acompanhada por gestor e fiscais formalmente designados, aos quais caberão as atribuições legais e regulamentares, sem transferência das responsabilidades da contratada.

Quadro 5 - Papéis e atribuições na gestão contratual

Papel	Atribuições principais
Gestor do contrato	Coordenar a gestão, consolidar avaliações, decidir encaminhamentos, controlar vigência, alterações e sanções.
Fiscal técnico	Acompanhar disponibilidade, roteamento, capacidade, incidentes, testes, relatórios, medição do tráfego e níveis de serviço.
Fiscal administrativo	Verificar documentação fiscal, trabalhista quando aplicável, faturamento, vigência de garantias e regularidade documental.
Preposto da contratada	Representar a empresa, coordenar equipes, receber comunicações e assegurar resposta tempestiva.

10.2. A contratada realizará reunião inicial e reuniões de acompanhamento quando convocada. Os incidentes classificados como críticos ou altos deverão ser objeto de relatório contendo, no mínimo, causa-raiz, serviços e numerações afetados, impacto, cronologia, providências adotadas, tempo de restabelecimento e ações corretivas e preventivas. O relatório deverá ser apresentado em até dois dias úteis após o restabelecimento, admitida complementação posterior quando a análise técnica depender de terceiros ou exigir investigação adicional devidamente justificada.

10.3. A fiscalização poderá solicitar amostras, relatórios adicionais, testes e esclarecimentos necessários à verificação da execução, respeitados o objeto e o sigilo das comunicações.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. São obrigações da contratada:

- I - executar integralmente o objeto, observando legislação, regulamentação da Anatel, proposta e documentos contratuais;
- II - designar preposto e manter equipe técnica capacitada e suficiente;
- III - dimensionar e redimensionar os recursos internos necessários, sem cobranças não previstas;
- IV - preservar numerações e roteamentos e cooperar com prestadoras e responsáveis pelos ambientes de atendimento;
- V - manter continuidade, contingência, suporte 24 por 7 e canais de escalonamento;
- VI - fornecer registros, relatórios e evidências íntegros, rastreáveis e tempestivos;
- VII - comunicar incidentes, riscos, alterações regulatórias e fatos que possam comprometer a execução;
- VIII - reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, serviços executados em desconformidade;
- IX - manter as condições de habilitação e a garantia contratual durante a vigência;
- X - responder por danos causados por ação ou omissão de seus empregados, representantes ou subcontratados;
- XI - cumprir requisitos de sigilo, proteção de dados, segurança e sustentabilidade;
- XII - promover transição final e transferir à Administração as informações necessárias à continuidade.

12. OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO

12.1. São obrigações da Administração:

- I - fornecer informações disponíveis sobre numerações, destinos, interfaces, horários e

ambientes de atendimento;

- II - designar gestor e fiscais e comunicar formalmente orientações e ocorrências;
- III - coordenar a interação com o Contact Center, com a entidade responsável pelo código 155 e com a prestadora anterior;
- IV - analisar planos, relatórios, testes e solicitações em prazo compatível com o cronograma;
- V - permitir acesso controlado aos locais e recursos necessários, observadas as regras de segurança;
- VI - medir, atestar e pagar os serviços regularmente prestados;
- VII - aplicar reduções, glosas e sanções quando cabíveis, assegurados contraditório e ampla defesa;
- VIII - adotar providências administrativas e orçamentárias necessárias às alterações devidamente justificadas.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Forma de seleção e critério de julgamento

13.1.1. O fornecedor será selecionado mediante licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, tendo em vista que o objeto se enquadra como serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

13.1.2. O critério de julgamento será o de menor preço global do grupo, composto pelos nove itens constantes da planilha orçamentária, observados, cumulativamente, o valor global máximo estimado e os valores unitários máximos estabelecidos neste Termo de Referência.

13.1.3. Embora o julgamento seja realizado pelo valor global do grupo, a proposta deverá apresentar os preços unitários e totais de todos os itens, não sendo admitidos, após eventual negociação, valores superiores aos respectivos limites máximos estabelecidos pela Administração.

13.1.4. A proposta deverá conter a descrição dos serviços ofertados e observar integralmente as especificações, os quantitativos, as unidades de medida e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

13.1.5. Os preços propostos deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, infraestrutura, implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração, testes, homologação, suporte, manutenção, contingência, transição, deslocamentos, seguros e quaisquer outras despesas incidentes.

13.1.6. Não será admitida a transferência indevida de custos entre os itens da proposta, especialmente mediante a apresentação de valor artificialmente reduzido em determinado item e a correspondente concentração de custos em outro, em desacordo com a composição e com a forma de medição da contratação.

13.1.7. Serão desclassificadas as propostas que:

- I - contiverem vícios insanáveis;
- II - não obedecerem às especificações técnicas previstas neste Termo de Referência;
- III - apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos valores unitários máximos, após eventual negociação;
- IV - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; ou
- V - apresentarem desconformidade insanável com quaisquer outras exigências do instrumento convocatório.

13.1.8. Havendo indícios de inexecuibilidade, desconto relevante ou aparente transferência indevida de custos entre os itens, a Administração poderá realizar diligência para que a licitante demonstre a viabilidade de sua proposta mediante planilha de composição de custos, contratos, notas

fiscais, documentos relativos à infraestrutura disponível, ganhos de escala, condições comerciais ou outros elementos pertinentes.

13.1.9. A análise da exequibilidade considerará o preço global e os preços unitários da proposta, as características do mercado de telecomunicações, os custos necessários à disponibilização e à manutenção da solução e a capacidade da licitante de executar integralmente o objeto.

13.1.10. O regime de execução será o de empreitada por preço unitário, com medição mensal da disponibilização e manutenção da solução e do tráfego efetivamente utilizado, observadas as unidades, os quantitativos, os preços unitários e os limites estabelecidos na planilha contratual.

13.2. Condições gerais de habilitação

13.2.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá comprovar sua habilitação jurídica, qualificação técnica, regularidade fiscal, social e trabalhista e qualificação econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133/2021 e das exigências estabelecidas no instrumento convocatório.

13.2.2. A documentação exigida para habilitação poderá ser comprovada, total ou parcialmente, por meio de registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos limites das informações e dos documentos abrangidos pelo sistema.

13.2.3. Quando o SICAF indicar documento vencido, ausente ou insuficiente, a licitante deverá apresentar o respectivo documento atualizado, na forma e no prazo estabelecidos pelo agente de contratação.

13.2.4. A Administração poderá realizar diligência para esclarecer ou complementar informações relativas aos documentos apresentados, inclusive para atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de apresentação da proposta, desde que não seja alterada a substância do documento nem admitida a comprovação posterior de condição que não existia na data pertinente.

13.2.5. Como condição de participação e habilitação, serão realizadas consultas aos cadastros oficiais de sanções e impedimentos, inclusive ao SICAF, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e à Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União, sem prejuízo de outras consultas legalmente exigidas.

13.2.6. A existência de registro de penalidade será avaliada conforme a natureza da sanção, seu prazo de vigência, sua abrangência e o ente sancionador, nos termos da legislação aplicável, não implicando inabilitação automática quando a penalidade não alcançar a contratação ou o ente licitante.

13.2.7. A licitante deverá declarar que não incorre em nenhuma das hipóteses impeditivas de participação previstas no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.2.8. A Administração realizará as consultas e verificações necessárias para aferir a existência de impedimentos à participação da licitante, inclusive quanto aos vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil previstos no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021, abrangendo, quando cabível, a verificação de eventual relação de parentesco, até o terceiro grau, com dirigente do órgão ou agente público que desempenhe função na licitação, na fiscalização ou na gestão do contrato.

13.3. Habilitação jurídica

13.3.1. A habilitação jurídica tem por finalidade demonstrar a capacidade da licitante de exercer direitos e assumir obrigações, devendo a documentação exigida limitar-se à comprovação de sua existência jurídica e, quando cabível, à autorização para o exercício da atividade contratada, nos termos do art. 66 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.3.2. Para fins de habilitação jurídica, deverá ser apresentada, conforme a natureza jurídica da licitante, a seguinte documentação:

- I - pessoa física, quando admitida sua participação: cédula de identidade ou documento oficial equivalente com foto;

II - empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis da respectiva sede;

III - microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação de sua autenticidade no sítio eletrônico oficial;

IV - sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado dos atos de eleição ou designação e dos documentos comprobatórios de seus administradores;

V - sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas da respectiva sede, acompanhada dos atos de eleição ou designação e dos documentos comprobatórios de seus administradores;

VI - sociedade cooperativa, quando admitida sua participação: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivados no órgão competente, bem como os demais documentos exigidos pela legislação aplicável;

VII - filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência no registro competente da localidade onde funciona, com a respectiva averbação no registro da matriz;

VIII - sociedade empresária estrangeira autorizada a funcionar no País: ato ou decreto de autorização para funcionamento no Brasil, devidamente publicado e arquivado no órgão competente; e

IX - ato de registro ou autorização para o exercício da atividade, expedido pelo órgão competente, quando exigido pela legislação aplicável.

X - instrumento de procuração e documento oficial de identificação do representante, quando a proposta ou os demais documentos do procedimento licitatório forem assinados por pessoa cujos poderes de representação não estejam demonstrados nos atos constitutivos da licitante.

13.3.3. Os atos constitutivos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações posteriores ou da respectiva consolidação, dos atos de eleição ou designação dos administradores e da composição societária atualizada, quando essas informações não constarem integralmente do documento consolidado.

13.3.4. Os atos constitutivos deverão demonstrar a compatibilidade entre o objeto social da licitante e as atividades compreendidas no objeto da contratação, sem exigência de identidade integral entre suas respectivas descrições.

13.3.5. Quando a proposta ou os demais documentos do procedimento licitatório forem assinados por representante que não conste dos atos constitutivos da licitante, deverá ser apresentado instrumento de procuração que comprove os respectivos poderes, acompanhado de documento oficial de identificação do representante. Quando o signatário estiver indicado nos atos constitutivos, estes serão suficientes para comprovar os poderes de representação.

13.3.6. Os documentos poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada, por documento eletrônico passível de verificação de autenticidade ou por outro meio legalmente admitido, observado o art. 70, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.3.7. A Administração poderá consultar os registros cadastrais e as bases oficiais disponíveis para verificar a autenticidade, a validade e a atualidade dos documentos, a composição societária e os poderes dos representantes da licitante.

13.4. Regularidade fiscal, social e trabalhista

13.4.1. A regularidade fiscal, social e trabalhista será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos, sem prejuízo daqueles passíveis de consulta ou comprovação por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF:

- I - comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;
- II - comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, distrital ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- III - prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos créditos tributários federais, à Dívida Ativa da União e às contribuições previdenciárias e de terceiros;
- IV - prova de regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital do domicílio ou da sede da licitante, conforme aplicável;
- V - para as licitantes com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pelo órgão fazendário competente do Distrito Federal, em plena validade, nos termos do art. 173 da Lei Orgânica do Distrito Federal;
- VI - prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- VII - prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou de Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;
- VIII - declaração de cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal; e
- IX - declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoas com deficiência e para reabilitados da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do art. 63, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.4.2. Serão aceitas certidões positivas com efeitos de negativas e outros documentos legalmente equivalentes às certidões negativas.

13.4.3. Caso a licitante seja considerada isenta dos tributos estaduais, distritais ou municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar essa condição mediante certidão ou declaração expedida pela Fazenda competente de seu domicílio ou sede, ou por outro documento legalmente admitido.

13.4.4. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, ainda que contenha alguma restrição, assegurado o prazo legal para regularização, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

13.5. Qualificação econômico-financeira

13.5.1. Para comprovação da qualificação econômico-financeira, serão exigidos:

- I - certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante;
- II - balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios; e
- III - comprovação da boa situação financeira mediante os índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC e Solvência Geral – SG.

13.5.2. Quando a certidão prevista no inciso I do subitem 13.5.1 não indicar prazo próprio de validade, deverá ter sido emitida nos 90 (noventa) dias anteriores à data estabelecida para apresentação das propostas.

13.5.3. A existência de recuperação judicial ou extrajudicial não implicará, por si só, a inabilitação da licitante, que deverá demonstrar sua capacidade econômico-financeira para executar o contrato, inclusive mediante apresentação do plano de recuperação aprovado ou homologado, quando cabível, e dos demais documentos exigidos no instrumento convocatório.

13.5.4. Os documentos contábeis limitar-se-ão ao último exercício social quando a pessoa jurídica tiver sido constituída há menos de dois anos.

13.5.5. A pessoa jurídica constituída no exercício financeiro da licitação poderá apresentar balanço de abertura, observadas as formalidades legais aplicáveis.

13.5.6. Os índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC e Solvência Geral – SG serão calculados mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

13.5.7. Será considerada detentora de boa situação financeira a licitante que obtiver resultado superior a 1,00 (um) em cada um dos índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral.

13.5.8. A licitante que apresentar resultado igual ou inferior a 1,00 (um) em qualquer dos índices deverá comprovar patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

13.5.9. A exigência prevista no subitem anterior fundamenta-se na natureza continuada e essencial dos serviços, na necessidade de manutenção ininterrupta da infraestrutura de telecomunicações, no prazo contratual, no elevado volume de tráfego e no impacto que eventual incapacidade econômico-financeira da contratada poderá ocasionar à continuidade dos canais de atendimento da CentralDF.

13.6. Qualificação técnica

13.6.1. A licitante deverá comprovar que possui autorização vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel compatível com os serviços de telecomunicações que prestará diretamente na execução do objeto.

13.6.2. A capacidade técnico-operacional será comprovada mediante apresentação de um ou mais atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem a execução satisfatória de serviços continuados de telecomunicações de voz destinados ao recebimento, roteamento e encaminhamento de chamadas para ambiente centralizado de atendimento.

13.6.3. Para fins de análise dos atestados, será considerado compatível o serviço que comprove, no conjunto da documentação apresentada:

- I - o recebimento de chamadas de voz originadas de terminais fixos ou móveis;
- II - a utilização de serviço DDG/0800 com tarifação reversa ou de solução de numeração e encaminhamento com funcionalidade operacional equivalente;
- III - o roteamento e a entrega das chamadas a ambiente de Contact Center, central de atendimento, central de relacionamento ou estrutura funcionalmente semelhante;
- IV - a operação continuada dos serviços, com suporte técnico e tratamento de incidentes; e
- V - a disponibilização de registros ou relatórios de tráfego que permitam a medição e a fiscalização dos serviços.

13.6.4. Considera-se funcionalmente equivalente ao serviço DDG/0800, exclusivamente para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, o serviço de telecomunicações de voz que realize o recebimento centralizado de chamadas provenientes de usuários externos, com

encaminhamento a ambiente de atendimento e atribuição dos custos das chamadas ao contratante ou destinatário do serviço, independentemente da tecnologia, da arquitetura interna ou da categoria específica de numeração utilizada.

13.6.5. Para fins de qualificação técnico-operacional, fica definida como parcela de maior relevância técnica e valor significativo a prestação do serviço de tráfego receptivo de voz, especialmente aquele originado de terminais móveis, que representa a maior parcela quantitativa e econômica da contratação.

13.6.6. A licitante deverá comprovar a execução satisfatória de, no mínimo, 4.742.739 (quatro milhões, setecentos e quarenta e dois mil, setecentos e trinta e nove) minutos de tráfego receptivo de voz, correspondente a 10% (dez por cento) do quantitativo estimado para o item de recepção DDG originada de telefone móvel local.

13.6.7. Para composição do quantitativo previsto no subitem anterior, serão admitidas chamadas receptivas originadas de terminais fixos ou móveis, locais ou de longa distância nacional, desde que atendidos os requisitos de compatibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

13.6.8. O quantitativo mínimo poderá ser comprovado mediante um único atestado ou pelo somatório de múltiplos atestados, relativos a serviços executados de forma concomitante ou não, não sendo necessário que todas as características previstas no subitem 13.6.3 constem de um único documento, desde que o conjunto apresentado demonstre objetivamente o atendimento de todos os requisitos exigidos.

13.6.9. Os atestados deverão indicar, no mínimo:

- I - a identificação do contratante;
- II - a identificação da empresa que executou os serviços;
- III - a natureza e as características dos serviços executados;
- IV - o período de execução;
- V - os quantitativos comprovados; e
- VI - a identificação e o contato do responsável pela emissão do documento, sempre que disponíveis.

13.6.10. Quando a minutagem não constar diretamente do atestado, a licitante poderá apresentar, para sua complementação, contratos, notas fiscais, faturas, relatórios de medição, declarações do contratante ou outros documentos idôneos que permitam verificar objetivamente o quantitativo executado, sem substituição do atestado de capacidade técnica.

13.6.11. Não serão estabelecidas limitações quanto à época ou ao local de execução dos serviços comprovados, nem será exigida experiência anterior especificamente com órgão público, com a CentralDF ou com ambiente de atendimento de idêntico porte ou configuração.

13.6.12. Não será exigida a comprovação de marca, tecnologia, arquitetura, quantidade idêntica de números DDG/0800, feixes, circuitos, canais, sessões SIP, enlaces, interfaces, números de destino ou reprodução da infraestrutura atualmente utilizada pela CentralDF.

13.6.13. A Administração poderá realizar diligências para confirmar a autenticidade e o conteúdo dos atestados e dos documentos complementares, inclusive mediante contato com seus emitentes e solicitação de contratos, notas fiscais, relatórios de medição ou outros elementos comprobatórios, vedada a exigência posterior de requisito de habilitação não previsto no edital.

13.7. Participação em consórcio e subcontratação

13.7.1. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando a natureza comum do objeto, a existência de prestadoras capazes de executá-lo individualmente e a necessidade de responsabilidade única pela continuidade dos serviços, pelo roteamento e pelas numerações.

13.7.2. A vedação à participação em consórcio não restringe indevidamente a competitividade, tendo em vista que o objeto não apresenta complexidade ou dimensão que exija a associação de empresas para reunir capacidades técnicas ou econômico-financeiras distintas.

13.7.3. Não será admitida a subcontratação do núcleo do objeto, assim compreendidos a prestação do tráfego de voz, a responsabilidade pelo roteamento das chamadas, a gestão das numerações e as demais atividades diretamente vinculadas à prestação do serviço de telecomunicações.

13.7.4. Atividades acessórias ou instrumentais poderão ser subcontratadas mediante autorização prévia da Administração, desde que não impliquem transferência das responsabilidades assumidas pela contratada nem comprometam a segurança, a continuidade, a qualidade ou a fiscalização dos serviços.

13.7.5. Não caracterizam subcontratação vedada os acordos de interconexão, o uso de redes de outras prestadoras, o compartilhamento de infraestrutura, o roaming e as demais relações reguladas necessárias à prestação dos serviços de telecomunicações.

13.7.6. A eventual subcontratação autorizada não afasta a responsabilidade integral da contratada pela execução do objeto, pelo cumprimento dos níveis de serviço, pela atuação das empresas envolvidas e pelos danos causados à Administração ou a terceiros.

13.8. Tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte

13.8.1. Será assegurado às microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado previsto na Lei Complementar Federal nº 123/2006, na Lei Distrital nº 4.611/2011, no Decreto Distrital nº 35.592/2014 e nos demais normativos aplicáveis.

13.8.2. Não serão estabelecidos itens de participação exclusiva nem cota reservada para as entidades preferenciais, tendo em vista que o objeto será contratado como solução única e integrada de telecomunicações, com adjudicação pelo menor preço global do grupo.

13.8.3. Embora a planilha orçamentária contemple itens distintos para a disponibilização mensal da solução e para as diferentes modalidades de tráfego, tais itens constituem componentes de formação do preço, medição e faturamento de uma única solução, não representando parcelas autônomas passíveis de execução ou adjudicação a fornecedores distintos.

13.8.4. O parcelamento do objeto ou a instituição de cota reservada poderia comprometer:

- I - a responsabilidade única pela implantação, migração, portabilidade, configuração e manutenção das numerações;
- II - o roteamento e a entrega integrada das chamadas aos ambientes de atendimento;
- III - a interoperabilidade entre os componentes da solução;
- IV - a medição consolidada dos serviços e a aplicação dos níveis de serviço;
- V - o tratamento centralizado dos incidentes e a identificação de suas causas;
- VI - a continuidade dos canais de atendimento da CentralDF; e
- VII - a responsabilização da contratada por falhas, indisponibilidades e demais ocorrências relacionadas à prestação dos serviços.

13.8.5. A divisão da contratação entre prestadoras distintas poderia gerar sobreposição ou indefinição de responsabilidades, dificuldades de fiscalização, incompatibilidades operacionais e riscos à continuidade dos serviços, caracterizando potencial prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto.

13.8.6. Os valores individualizados dos itens da planilha não serão considerados isoladamente para fins de aplicação da exclusividade, uma vez que os itens não serão adjudicados ou contratados separadamente e integram um único grupo, cujo valor global estimado supera o limite legal aplicável às contratações exclusivas.

13.8.7. A não adoção de participação exclusiva ou de cota reservada não impede a participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que atendam aos requisitos de habilitação e às condições técnicas estabelecidas no instrumento convocatório.

13.8.8. Às licitantes enquadradas como microempresas ou empresas de pequeno porte serão assegurados, quando cabíveis:

- I - o prazo legal para regularização da documentação fiscal e trabalhista;
- II - a preferência de contratação nas situações de empate ficto, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal nº 123/2006; e
- III - os demais benefícios legalmente aplicáveis, desde que devidamente comprovada a condição de beneficiária.

13.8.9. Não será exigida a subcontratação compulsória de microempresa ou empresa de pequeno porte, considerando a vedação à subcontratação do núcleo do objeto e a necessidade de manutenção da responsabilidade integral da contratada pela prestação dos serviços.

13.8.10. A eventual subcontratação de atividades acessórias ou instrumentais observará as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento convocatório, sem transferência da responsabilidade integral da contratada pela execução do objeto.

14. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. O valor global estimado da contratação para o período de 60 (sessenta) meses é de **R\$ 2.375.779,55 (dois milhões, trezentos e setenta e cinco mil, setecentos e setenta e nove reais e cinquenta e cinco centavos)**, conforme a Pesquisa de Preços – SGDI/SUBGD/UGR/COSED (216287975), a Planilha de Pesquisa de Preços (216821791) e a Memória de Cálculo da atualização monetária pelo IST (216821141).

14.2. Data-base da pesquisa: outubro de 2026, consideradas as consultas e atualizações monetárias registradas na Pesquisa de Preços – SGDI/SUBGD/UGR/COSED (216287975).

14.3. Os valores unitários máximos e o valor global máximo constantes do Anexo I deste Termo de Referência correspondem aos valores estimados na pesquisa formal de preços e constituem os limites máximos aceitáveis para a contratação. A pesquisa formal substitui a estimativa preliminar constante do Estudo Técnico Preliminar, conforme metodologia, memória de cálculo e justificativas registradas nos autos.

14.4. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da seguinte classificação orçamentária, conforme a Disponibilidade Orçamentária nº 8/2026 – SGDI/SUAG/CPOF (217702872):

Campo	Informação
Programa de trabalho	04.122.8203.8517.0073 Manutenção de Serviços Administrativos Gerais Distrito Federal
Natureza da despesa	3.3.90.39 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica
Fonte de recursos	100 – Ordinário Não Vinculado

15. REAJUSTE, REVISÃO E ALTERAÇÕES

15.1. Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de um ano contado da data-base do orçamento estimado, pelo Índice de Serviços de Telecomunicações IST divulgado pela Anatel, ou índice que o substitua, observada a legislação aplicável.

15.2. Revisão, repactuação quando juridicamente cabível e restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro dependerão da demonstração dos requisitos legais, vedada compensação por erro de proposta ou dimensionamento imputável à contratada.

15.3. Alterações quantitativas ou qualitativas observarão justificativa, disponibilidade orçamentária, formalização e limites legais, sem transfiguração do objeto.

16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. Será exigida garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, nos termos dos arts. 96 e 98, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021, em modalidade escolhida pela contratada entre as legalmente admitidas, considerando a criticidade e a necessidade de continuidade dos canais de atendimento.

16.2. A garantia deverá permanecer vigente durante a execução contratual e pelo período necessário à apuração e à satisfação das obrigações da contratada, devendo ser repostada em caso de utilização e adequada sempre que houver alteração do valor anual do contrato, inclusive nas eventuais prorrogações.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Constitui infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, a prática, pela licitante, adjudicatária ou contratada, conforme a fase da contratação, das seguintes condutas:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que provoque grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;
- VIII - apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com o objetivo de frustrar os objetivos da licitação; ou
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.

17.2. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal cabível, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - impedimento de licitar e contratar; e
- IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

17.3. A advertência será aplicada exclusivamente quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato e a conduta não justificar a imposição de sanção mais grave.

17.4. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada nas hipóteses previstas nos incisos II a VII do subitem 17.1, quando a conduta não justificar a imposição de sanção mais grave, observados os limites e os efeitos estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021.

17.5. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada nas hipóteses previstas nos incisos VIII a XII do subitem 17.1, bem como nas hipóteses dos incisos II a VII que, em razão da gravidade da conduta, justifiquem a imposição de sanção mais grave.

17.6. Multas

17.6.1. A multa poderá ser aplicada isoladamente ou cumulativamente com as demais sanções previstas neste Termo de Referência, observados o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e os limites estabelecidos na legislação.

17.6.2. O atraso injustificado no cumprimento de obrigação sujeitará a contratada à multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da parcela ou da obrigação executada em atraso, limitada a 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso.

17.6.3. O atraso superior a 30 (trinta) dias poderá caracterizar inexecução parcial ou total da obrigação, conforme a extensão e os efeitos do descumprimento, facultando à Administração promover a extinção do contrato e aplicar as demais sanções cabíveis.

17.6.4. Sem prejuízo da multa moratória, quando cabível, poderão ser aplicadas as seguintes multas compensatórias:

- I - 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial do contrato; e
- II - 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado do contrato, em caso de inexecução total.

17.6.5. A recusa injustificada da adjudicatária em celebrar o contrato ou apresentar a documentação necessária à contratação, dentro do prazo estabelecido pela Administração, sujeitá-la-á à multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor global adjudicado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

17.6.6. A multa compensatória será aplicada em substituição à multa moratória quando o atraso for convertido em inexecução definitiva da obrigação, vedada a cobrança cumulativa das duas multas pelo mesmo período, fato e fundamento.

17.6.7. As multas aplicadas observarão os limites mínimo e máximo estabelecidos no art. 156, § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e não poderão superar, individualmente ou em conjunto, o limite legal incidente sobre a base de cálculo adotada.

17.7. Relação com o Instrumento de Medição de Resultado

17.7.1. As reduções de pagamento decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado – IMR possuem natureza de adequação do valor devido ao nível de serviço efetivamente entregue e não se confundem, automaticamente, com sanção administrativa.

17.7.2. A aplicação de redução de pagamento ou glosa não impede a aplicação de sanção quando o mesmo fato também caracterizar infração contratual, observados a proporcionalidade, o contraditório e a vedação à duplicidade punitiva de mesma natureza.

17.7.3. Não será aplicada multa pelo simples descumprimento de indicador já submetido à redução de pagamento, salvo quando a conduta:

- I - for reiterada;
- II - causar grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - caracterizar inexecução parcial ou total de obrigação contratual;
- IV - decorrer de dolo, fraude ou negligência grave; ou
- V - configurar infração autônoma prevista na legislação, no edital ou no contrato.

17.8. Aplicação e cobrança das sanções

17.8.1. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I - a natureza e a gravidade da infração;
- II - as peculiaridades do caso concreto;
- III - as circunstâncias agravantes e atenuantes;
- IV - os danos causados à Administração, aos usuários ou à continuidade dos serviços;
- V - a reincidência da contratada;
- VI - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme as normas

e orientações dos órgãos de controle; e

VII - as medidas adotadas pela contratada para corrigir a irregularidade, mitigar seus efeitos e evitar sua repetição.

17.8.2. A aplicação das sanções administrativas não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração ou a terceiros.

17.8.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem 17.2 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, quando cabível.

17.8.4. A aplicação da multa será precedida da concessão de prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentação de defesa, contado da data da intimação do interessado.

17.8.5. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será realizada em processo administrativo próprio, conduzido na forma dos arts. 158 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação distrital aplicável, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.8.6. Se o valor das multas e das indenizações cabíveis for superior ao pagamento eventualmente devido pela Administração, a diferença poderá ser descontada da garantia contratual, quando houver, compensada com créditos devidos à contratada, cobrada administrativamente ou encaminhada para cobrança judicial, observada a legislação aplicável.

17.8.7. O valor da multa será atualizado monetariamente desde a data em que deveria ter sido recolhido até a data de seu efetivo pagamento, segundo o índice aplicável aos créditos do Distrito Federal.

17.8.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133/2021 ou em outras normas de licitações e contratos que também sejam tipificados como atos lesivos pela Lei Federal nº 12.846/2013 serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na legislação.

17.8.9. A personalidade jurídica da contratada poderá ser desconsiderada nas hipóteses e segundo o procedimento previsto no art. 160 da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurados o contraditório, a ampla defesa e a análise jurídica prévia.

17.8.10. As sanções aplicadas serão registradas nos cadastros oficiais pertinentes, inclusive no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, nos prazos e condições estabelecidos no art. 161 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.8.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser objeto de reabilitação, desde que atendidos os requisitos previstos no art. 163 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.8.12. As demais regras relativas à apuração das infrações, à competência para aplicação das sanções, aos recursos, aos pedidos de reconsideração, à cobrança das multas e à reabilitação serão estabelecidas no edital e no contrato, observados a Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Distrital nº 44.330/2023 e os demais normativos aplicáveis.

18. GESTÃO DE RISCOS

18.1. A gestão observará o Mapa de Riscos - SGDI/SUBGD/COAES (215866593), atualizado em compatibilidade com o ETP, a pesquisa formal de preços e este Termo de Referência. Terão acompanhamento prioritário: interrupção na transição; falha na preservação, portabilidade ou roteamento das numerações; congestionamento na camada de telecomunicações; incompatibilidade com os ambientes de atendimento; indisponibilidade prolongada; faturamento incorreto; atraso na implantação; especificações ou unidades inadequadas; inadequação dos preços de referência ou fracasso da licitação; insuficiência orçamentária; atraso na conclusão da contratação antes do término da solução vigente; e desconformidade regulatória.

18.2. As medidas preventivas e contingenciais integrarão, conforme sua natureza, o cronograma da contratação, o Plano de Implantação e Transição, os níveis de serviço, os procedimentos de fiscalização e os registros da execução. O Mapa de Riscos deverá ser reavaliado quando ocorrer fato relevante capaz de alterar a probabilidade, o impacto ou o tratamento dos riscos identificados.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. Integram este Termo de Referência, independentemente de transcrição:

- 19.1.1. Estudo Técnico Preliminar - ETP (216617190);
- 19.1.2. Mapa de Riscos (215866593);
- 19.1.3. Pesquisa de preços (216287975);
- 19.1.4. Planilha orçamentária, conforme Anexo I;
- 19.1.5. Relação controlada das numerações
- 19.1.6. Modelo de proposta, conforme Anexo III.

19.2. Em caso de divergência entre documentos, prevalecerão o edital e seus anexos, observada a legislação e sem redução das obrigações essenciais de continuidade, preservação das numerações, capacidade, medição e fiscalização.

19.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração com fundamento na legislação e regulamentação aplicáveis.

Anexo I – Planilha orçamentária e valores máximos

Item	Componente	Qtd.	Unidade	Preço unitário	Preço estimado anual	Preço total
1	Disponibilização e manutenção mensal da solução de acesso e dos serviços DDG/0800	60	mês	R\$ 1.230,2927	R\$ 14.763,51	R\$ 73.817,56
2	Recepção DDG – fixo local	2.757.203	minuto	R\$ 0,0276	R\$ 15.219,76	R\$ 76.098,80
3	Recepção DDG – fixo LDN	143.911	minuto	R\$ 0,0350	R\$ 1.007,38	R\$ 5.036,89
4	Recepção DDG – móvel local	47.427.390	minuto	R\$ 0,0428	R\$ 405.978,46	R\$ 2.029.892,29
5	Recepção DDG – móvel LDN	1.527.020	minuto	R\$ 0,0428	R\$ 13.071,29	R\$ 65.356,46
6	Chamada ativa – fixo local	256.746	minuto	R\$ 0,0143	R\$ 734,29	R\$ 3.671,47
7	Chamada ativa – móvel local	3.197.271	minuto	R\$ 0,0377	R\$ 24.107,42	R\$ 120.537,12
8	Chamada ativa – fixo LDN	1.344	minuto	R\$ 0,0253	R\$ 6,80	R\$ 34,00
9	Chamada ativa – móvel LDN	35.410	minuto	R\$ 0,0377	R\$ 266,99	R\$ 1.334,96
Valor estimado anual					R\$ 475.155,91	-
Valor global estimado para 60 meses					-	R\$ 2.375.779,55

Nota: o preço unitário mensal do item 1 corresponde à disponibilização e manutenção conjunta da solução para os sete números DDG/0800 abrangidos pelo objeto. As atividades de implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração,

testes, homologação, operação assistida e transição estão incluídas nos preços contratados e não serão remuneradas como item autônomo.

Valor global estimado para 60 meses: R\$ 2.375.779,55.

Declaração: os preços incluem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, inclusive implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração, testes, homologação, operação assistida e transição, que não serão remunerados como item autônomo.

Anexo II – Termo de aceite da solução

Verificação	Resultado ou referência
Plano de Implantação aprovado	_____
Inventário de numerações validado	_____
Testes dos códigos tridígitos	_____
Testes dos sete DDG/0800	_____
Testes de chamadas ativas	_____
Testes de capacidade e contingência	_____
Validação dos registros de medição	_____
Inconformidades pendentes	_____
Data de entrada em produção	____/____/____
Resultado final	() Aceito () Aceito com ressalvas () Não aceito

Anexo III - Modelo de proposta de preços

Item	Componente	Qtd.	Unidade	Preço unitário	Preço total
1	Disponibilização e manutenção mensal da solução de acesso e dos serviços DDG/0800	60	mês	R\$ _____	R\$ _____
2	Recepção DDG – fixo local	2.757.203	minuto	R\$ _____	R\$ _____
3	Recepção DDG – fixo LDN	143.911	minuto	R\$ _____	R\$ _____
4	Recepção DDG – móvel local	47.427.390	minuto	R\$ _____	R\$ _____
5	Recepção DDG – móvel LDN	1.527.020	minuto	R\$ _____	R\$ _____
6	Chamada ativa – fixo local	256.746	minuto	R\$ _____	R\$ _____
7	Chamada ativa – móvel local	3.197.271	minuto	R\$ _____	R\$ _____
8	Chamada ativa – fixo LDN	1.344	minuto	R\$ _____	R\$ _____
9	Chamada ativa – móvel LDN	35.410	minuto	R\$ _____	R\$ _____

Item	Componente	Qtd.	Unidade	Preço unitário	Preço total

Valor global para 60 meses: R\$ _____.

Declaração: os preços incluem todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto. As atividades de implantação, migração, portabilidade, configuração, ativação, integração, testes, homologação, operação assistida e transição estão incluídas nos preços ofertados e não gerarão cobrança autônoma posterior.

Orientação para preenchimento: Os preços unitários deverão ser apresentados com até quatro casas decimais e os preços totais com duas casas decimais. O valor total de cada item será obtido pela multiplicação da quantidade estimada pelo respectivo preço unitário ofertado, com arredondamento apenas do resultado financeiro final para duas casas decimais. Não serão admitidos preços unitários ou valor global superiores aos respectivos limites máximos constantes do Anexo I.

20. APROVAÇÃO

20.1. O presente Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação designada pela Ordem de Serviço nº 13, de 1º de setembro de 2026 (213083385), com fundamento no Documento de Formalização da Demanda, no Estudo Técnico Preliminar, no Mapa de Riscos, na Pesquisa de Preços e nos demais documentos constantes dos autos.

20.2. A Equipe de Planejamento declara que as especificações, os quantitativos, os requisitos, o modelo de execução, os critérios de medição e pagamento e as condições de habilitação previstos neste Termo de Referência são compatíveis com a necessidade administrativa identificada e com a solução selecionada no Estudo Técnico Preliminar.

20.3. Após análise dos elementos constantes do processo, aprovo o presente Termo de Referência, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Distrital nº 44.330/2023, para fins de prosseguimento da contratação.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINE ALCÂNTARA DA COSTA - Matr.1731728-2, Coordenador(a) de Ações Estratégicas**, em 22/10/2026, às 16:12, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RÔMULO ADAN SILVA SANTOS - Matr.1731812-2, Chefe da Unidade de Gestão de Serviços Digitais e Relacionamento**, em 22/10/2026, às 16:13, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RAYSSA PARENTE ECHEBARRIA DE CARVALHO - Matr.1731743-6, Subsecretário(a) de Governança Digital substituto(a)**, em 22/10/2026, às 16:25, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA RODRIGUES DE LIMA BOECHAT - Matr.1731721-5, Coordenador(a) de Serviços Digitais**, em 22/10/2026, às 16:38, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
https://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
Código Verificador: **216982036** Código CRC: **2AE3A4B9**.

