MUNICÍPIO DE CASCAVEL
Órgão Oficial Certificado Digitalmente
O Município de Cascavel (PR), dá garantia da autencidade deste documento, desde que visualizado através do site https://cascavel.atende.net/ - Certificado ICP - BRASIL

DECRETO Nº 20582

NOMEIA AGENTES DE CONTRATAÇÃO PARA O MUNICÍPIO DE CASCAVEL/PR

O Prefeito Municipal de Cascavel, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso IV, art. 58, da Lei Orgânica Municipal,

DECRETA

Art. 1º Ficam nomeados a partir desta data os Agentes de Contratação do Município de Cascavel - Paraná, conforme a composição a seguir:

a) Ana Caroline Coterli Hank, CPF nº ***.272.939-**;
b) Cleverson Machado Bonfim, CPF nº ***.225.329-**;
c) Claudia Bertoncello Mufato, CPF nº ***.433.959-**;
d) Douglas Stefanoski Dias, CPF ***.227.369-**;
e) Emerson Marcante, CPF nº ***.154.969-**;
f) Fernando Marcos Gea, CPF nº ***.656.349-**;
g) Gabriel Vinicius Rabel, CPF nº ***.742.089-**;
h) Jane Angeli, CPF nº ***.502.869-**;
i) Lucas de Lima Mendes, CPF nº ***.359.292-**;
j) Lucilene Tereza Fidencio, CPF nº ***.174.609-**;
k) Luiz Gustavo Gregolin Almeida, CPF nº ***.78241.929-**;
l) Raquel Michelline da Silva Nascimento, CPF nº ***.625.118-**;
m) William de Carvalho Moreschi, CPF nº ***.389.239-**.

Art. 2º Será indicado em cada processo o Agente de Contratação responsável bem como sua equipe de apoio.

Art. 3º Em licitação na modalidade pregão, o agente responsável pela condução do certame será designado Pregoeiro.

Art. 4º Este Decreto entra em vigor na data de publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
Cascavel/PR, 29 JUL. 2026

RENATO SILVA
Prefeito Municipal

JOACIR APARECIDO COSMA
Secretário de Planejamento e Gestão

EDUARDO VERONESE
Procurador Geral do Município

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 29/07/2026 16:56 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/pa69356a70d3a6
POR MUNICIPIO DE CASCAVEL:76208867000107 - (***.872.009-**)

[PREGÃO ELETRÔNICO] *176/2026*
[IDENTIFICAÇÃO COMPRAS GOV] *133/2026*

GERENCIADOR (UASG)
(987493)

OBJETO
Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VOIP (Voice Over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou *on premise,* contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de *Sofphone*, *Headsets*, agente de IA generativa especialista, sistema de gestão e monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO
R$ 6.725.509,68 (seis milhões, setecentos e vinte e cinco mil, quinhentos e nove reais e sessenta e oito centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA
Dia **11/12/2026** às **09h (horário de Brasília)**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:
[menor preço] por [por grupo]

MODO DE DISPUTA:
[aberto]

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS
NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM
[NÃO]

PREGOEIRA
RAQUEL MICHELLINE DA SILVA NASCIMENTO
DESIGNADA ATRAVÉS DO DECRETO MUNICIPAL Nº 20582/2026

Baixe o APP Compras.gov.br
e apresente sua proposta!

Sumário

1. DO OBJETO 3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO 3
3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO 5
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO 5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA 7
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES 8
7. DA FASE DE JULGAMENTO 13
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO 15
9. DO TERMO DE CONTRATO 17
10. DOS RECURSOS 18
11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES 18
12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 20
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 20

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

MUNICÍPIO DE CASCAVEL/PR

[PREGÃO ELETRÔNICO] Nº 176/2026
(Processo Administrativo n°149614)

Torna-se público que o **Município de Cascavel/PR**, por meio da Divisão de Licitações do Departamento de Gestão de Aquisições Públicas – Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG, sediado à Rua Paraná, n.º 5.000, Centro, Cascavel-PR, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de **empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VOIP (Voice Over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Sofphone, Headsets, agente de IA generativa especialista, sistema de gestão e monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva,** conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 11 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (https://www.gov.br/compras/pt-br).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Não será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2 sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

2.7.3 sociedades cooperativas;

2.7.4 empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.7.5 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.6 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.7 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.8 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.9 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.10 pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.11 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.12 pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.7.13 pessoas físicas.

2.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.9. O impedimento de que trata o item 2.7.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.5 e 2.7.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

2.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.12. O disposto nos itens 2.7.5 e 2.7.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2.14. A vedação de que trata o item 2.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.12.2 deste Edital.

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

4.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

4.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.

4.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

4.7.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.7.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.8. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.8.1 de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.8.2 que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.8.3 de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.8.4 cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.8.5 cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.8.6 constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.8.7 que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.8.8 que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.8.9 resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.8.10 constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.8.11 cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.9. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

4.10. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4, 4.7 ou 4.9 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.11. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.12. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.13. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.14. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.14.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.14.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.15. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.15.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.15.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.16. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.14 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.17. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.18. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. Valor total do item (respeitando **DUAS CASAS DECIMAIS** para os centavos);

5.1.2. Marca;

5.1.3. Fabricante;

5.1.4. Código de identificação do produto ofertado;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias**,** a contar da data de sua apresentação.

5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;

5.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico.

5.13. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. **O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R$4,00 (quatro) reais.**

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação.

6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

6.12.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.13. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 6.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.13.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.13.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.20.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.20.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.20.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.20.5. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.21. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do Decreto n° 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

6.21.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

6.21.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

6.21.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

6.21.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

6.21.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.21.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

6.21.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.21.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.21.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.22.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.21.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

6.22. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

6.23. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.23.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.23.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.23.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

6.23.1.4. declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto n° 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU n° 226, de 9 de setembro de 2025.

6.23.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.23.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.23.2.2. empresas brasileiras;

6.23.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.23.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.24. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.25. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.25.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência.

6.25.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.25.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.25.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.25.5. **O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.**

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

6.25.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.26. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1 SICAF;

7.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

7.1.4 Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1 A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.4.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.4.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. contiver vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

7.7.5. não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;

7.7.6. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.9. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

7.9.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.9.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.11.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.11.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.11.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.11.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.13. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

7.14. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.15. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.16. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.17. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.18. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.19. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.20. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.21. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou publicação em órgão de imprensa oficial.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

8.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.12. A verificação pelo Pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.12.1. **Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas horas), prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.**

8.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da *Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022*.

8.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até **2 (duas) horas**, para:

8.14.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.14.2 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.14.3 suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.14.4 suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (cinco) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.5. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

9.6. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.6.1 A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico https://cascavel.atende.net/transparencia/item/licitacoes-gerais.

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021:

11.1.1. Por parte do licitante:

I. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo agente de contratação durante o certame;

II. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

a) Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

b) Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

c) Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

d) Deixar de apresentar amostra;

e) Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

f) Não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

g) Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.2. Por parte do contratado:

a) Der causa à inexecução parcial do contrato;

b) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) Der causa à inexecução total do contrato;

d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Poderão ser aplicadas aos que incorrerem nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I. **Advertência;**

II. **Multa:** de 0,5% (cinco décimos por cento) até 30% (trinta por cento) calculada sobre o valor do contrato licitado ou celebrado, ou da parcela inadimplida, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade;

III. **Impedimento de licitar e contratar;**

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

IV. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar.**

11.3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão promotor da licitação.

11.4. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.5. Todas as sanções previstas neste edital poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.6. As sanções previstas ao Contratado PODERÃO ser aplicadas também ao detentor de Ata de Registro de Preços, no que couber.

11.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Licitante/Contratado, observando-se o procedimento previsto no Decreto Municipal n.º 17.664/2023.

11.8. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrente deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

11.9. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios:

- **E-mail: pregao@cascavel.pr.gov.br**

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

12.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico https://cascavel.atende.net/transparencia/item/licitacoes-gerais.

13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

13.11.1. ANEXO I - Relação de Itens;

13.11.2. ANEXO II - Termo de Referência e Documento Complementar;

13.11.3. ANEXO III - Declaração de Interesse;

13.11.4. ANEXO IV - Minuta de Termo de Contrato;

13.11.5. ANEXO V - Estudo Técnico Preliminar;

13.11.6. ANEXO VI - Mapa Comparativo de Preços;

13.11.7. ANEXO VII - Portaria de Fiscalização.

Cascavel, 23 de Novembro de 2026

_____

Joacir Aparecido Cosma

Secretário Municipal de Planejamento e Gestão

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Edital - Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021.
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

ANEXO I - RELAÇÃO DE ITENS

ITENS PARA PARTICIPAÇÃO DE AMPLA CONCORRÊNCIA

LOTE 1					
ITEM	**QTDE.**	**UNID.**	**DESCRIÇÃO**	**PREÇO MÁXIMO UNIT. (R$)**	**PREÇO TOTAL (R$)**
1	24,00	MÊS	SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO DE VOZ VOIP - CENTRAL PABX IP EM NUVEM OU ON PREMISE, DIMENSIONADA PARA 3.000 RAMAIS E 1.300 LINHAS, COM TRONCOS SIP, GESTÃO, MONITORAMENTO, BILHETAGEM, IMPLANTAÇÃO E SUPORTE	72.000,00	1.728.000,00
2	24,00	MÊS	PACOTE DE MINUTOS ILIMITADO PARA CHAMADAS DESTINADAS À TELEFONIA FIXA (LOCAL E NACIONAL)	12.000,00	288.000,00
3	24,00	MÊS	PACOTE DE MINUTOS ILIMITADO PARA CHAMADAS DESTINADAS À TELEFONIA MÓVEL (LOCAL E NACIONAL)	17.000,00	408.000,00
4	24,00	UN X MÊS	APARELHO TELEFÔNICO IP GIGABIT	123.600,00	2.966.400,00
5	24,00	UN X MÊS	APARELHO TELEFÔNICO IP COM MÓDULO (PLACA) DE EXTENSÃO	543,00	13.032,00
6	24,00	UN X MÊS	MÓDULO (PLACA) DE EXTENSÃO PARA APARELHO TELEFÔNICO IP	454,63	10.911,12
7	24,00	UN X MÊS	APARELHO TELEFÔNICO IP SEM FIO (HANDSET DECT)	24.940,00	598.560,00
8	24,00	UN X MÊS	BASE IP PARA FONE MÓVEL (BASE DECT)	7.216,05	173.185,20
9	24,00	UN X MÊS	HEADSET USB	1.435,50	34.452,00
10	24,00	UN X MÊS	LICENÇA DE SOFTPHONE (TELEFONE BASEADO EM SOFTWARE)	1.080,00	25.920,00
11	24,00	Minuto	AGENTE DE IA GENERATIVA ESPECIALISTA	19.960,39	479.049,36
Valor total do lote 1: R$ 6.725.509,68 (seis milhões, setecentos e vinte e cinco mil, quinhentos e nove reais e sessenta e oito centavos)					

Valor Total Geral: R$ 6.725.509,68 (seis milhões, setecentos e vinte e cinco mil, quinhentos e nove reais e sessenta e oito centavos)

Da não exclusividade e abertura de cotas para ME/EPP/EQUIPARADAS, a justificativa está disposta no item 10.15 do Termo de Referência.

TR – SOLUÇÃO DE TELEFONIA PABX EM NUVEM OU ON PREMISE
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE CASCAVEL – ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

(Processo Administrativo nº 149614/2026)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou *on premise*, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade (meses)	Quantidade mensal (unidades ou minutos)	Valor Unitário	Valor Unitário Mensal	Valor Total
1	Serviço de telecomunicação de voz baseado em telefonia VoIP – central PABX IP em nuvem ou on premise, dimensionada para 3.000 ramais e 1.300 linhas, com troncos SIP, sistema de gestão, monitoramento, bilhetagem, implantação, configuração, suporte técnico e manutenção	Mês	24	Não se aplica	R$ 72.000,00	R$ 72.000,00	R$ 1.728.000,00
2	Pacote de minutos ilimitado para chamadas destinadas à telefonia fixa (local e nacional)	Mês	24	Não se aplica	R$ 12.000,00	R$ 12.000,00	R$ 288.000,00
3	Pacote de minutos ilimitado para chamadas destinadas à telefonia móvel (local e nacional)	Mês	24	Não se aplica	R$ 17.000,00	R$ 17.000,00	R$ 408.000,00

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

Item	Especificação	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade (meses)	Quantidade mensal (unidades ou minutos)	Valor Unitário	Valor Unitário Mensal	Valor Total
4	Aparelho telefônico IP Gigabit	Unidade/ mês	24	2.472	R$ 50,00	R$ 123.600,00	R$ 2.966.400,00
5	Aparelho telefônico IP com módulo (placa) de extensão	Unidade/ mês	24	5	R$ 108,60	R$ 543,00	R$ 13.032,00
6	Módulo (placa) de extensão para aparelho telefônico IP	Unidade/ mês	24	11	R$ 41,33	R$ 454,63	R$ 10.911,12
7	Aparelho telefônico IP sem fio (handset DECT)	Unidade/ mês	24	430	R$ 58,00	R$ 24.940,00	R$ 598.560,00
8	Base IP para fone móvel (base DECT)	Unidade/ mês	24	219	R$ 32,95	R$ 7.216,05	R$ 173.185,20
9	Headset USB	Unidade/ mês	24	90	R$ 15,95	R$ 1.435,50	R$ 34.452,00
10	Licença de softphone (telefone baseado em software)	Unidade/ mês	24	90	R$ 12,00	R$ 1.080,00	R$ 25.920,00
11	Agente de IA Generativa Especialista – com treinamento personalizado e parametrização dedicada, apto à automação de atendimentos, à interpretação de linguagem natural, à execução de fluxos inteligentes e à integração com bases de conhecimento e plataformas corporativas, permitindo respostas contextualizadas, aprendizado orientado às necessidades da Contratante e integração nativa aos canais da solução de comunicação unificada	Minutos/ mês	24	27.343	R$ 0,73	R$ 19.960,39	R$ 479.049,36
						VALOR TOTAL ESTIMADO (24 MESES)	R$ 6.725.509,68

1.2. Os quantitativos consignados na coluna "Quantidade mensal" correspondem ao parque de equipamentos e licenças (itens 4 a 10, em unidades) e o Agente de IA Generativa Especialista (item 11, em minutos) a serem disponibilizados mensalmente pela contratada, em regime de locação e prestação mensal;

1.3. O valor total estimado refere-se ao prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses. A coluna "Quantidade (meses)" expressa o número de meses do período (24) para todos os itens, por serem todos remunerados mensalmente. Para os itens 1 a 3, o Valor Unitário corresponde ao valor mensal do serviço. Para os itens 4 a 11, a coluna "Valor Unitário Mensal" expressa o valor a ser pago em 1 (um) mês caso sejam utilizadas todas as unidades (ou minutos) da coluna "Quantidade mensal" (quantidade mensal × valor

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

unitário), e o Valor Total corresponde a esse valor mensal multiplicado por 24 (vinte e quatro) meses, de modo que o valor efetivamente pago variará conforme a quantidade mensal efetivamente utilizada.

1.4. Os códigos CATSER e, quando aplicável, os códigos do catálogo municipal serão indicados no documento de requisição e no edital, prevalecendo, em caso de divergência entre a descrição constante do catálogo utilizado no sistema de compras e o descritivo constante das tabelas acima, os descritivos deste Termo de Referência e de suas especificações técnicas.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.5. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar e nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. A caracterização como serviço comum não afasta a exigência do integral atendimento às especificações técnicas constantes deste Termo de Referência, que refletem o padrão mínimo de qualidade necessário à Administração.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.7. Os serviços são enquadrados como serviços contínuos, tendo em vista que a comunicação telefônica institucional constitui atividade permanente e essencial da Administração, cuja interrupção compromete a continuidade dos serviços públicos, notadamente os serviços de saúde prestados pelas Unidades de Pronto Atendimento – UPAs, que operam em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

1.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

Prazo de vigência

1.9. O prazo de vigência inicial da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de assinatura do contrato, prorrogável sucessivamente, por períodos iguais ou inferiores, até o limite máximo de 10 (dez) anos contados da assinatura, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, por se tratar de serviço contínuo, desde que haja previsão no edital, que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e mediante atesto de que os serviços foram prestados regularmente.

1.10. A contratada não possui direito subjetivo à prorrogação contratual, que se realizará exclusivamente no interesse da Administração.

1.11. Por se tratar de contratação plurianual, a autoridade competente deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão do prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, e a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício financeiro, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção, podendo extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, nos termos do art. 106, incisos I a III, da Lei nº 14.133, de 2021.

1.12. O prazo de execução dos serviços não se confunde com o prazo de vigência contratual: a implantação, a configuração e a portabilidade deverão observar os prazos fixados no Modelo de Execução do Objeto, ao passo que a prestação dos serviços é contínua durante toda a vigência.

1.13. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A justificativa e o objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência, do qual se extraem, em síntese, os fundamentos a seguir.

2.2. O Município de Cascavel/PR mantém parque de telefonia corporativa que atende à totalidade da Administração Direta, com aproximadamente 3.000 (três mil) ramais e 1.300 (mil e trezentas) linhas telefônicas distribuídas entre Secretarias, unidades administrativas, unidades de saúde, unidades de educação e demais pontos de atendimento ao cidadão. A continuidade desse serviço é indispensável ao funcionamento regular da máquina pública e ao atendimento das demandas da população.

2.3. A migração da telefonia convencional para tecnologia VoIP/SIP, com central PABX IP fornecida em nuvem ou *on premise*, permite a redução de custos com tarifação, a eliminação de infraestrutura legada de difícil manutenção, o aumento da disponibilidade por meio de redundância, a mobilidade dos usuários mediante softphone e aplicativo móvel, e a obtenção de informações gerenciais (bilhetagem, relatórios e indicadores)

2.4. A admissão de solução em nuvem ou *on premise*, a critério da licitante, amplia a competitividade do certame e assegura a neutralidade tecnológica, uma vez que ambas as arquiteturas são aptas a atender aos requisitos funcionais, de desempenho, de disponibilidade e de segurança estabelecidos neste Termo de Referência, sendo indiferente para a Administração a forma de hospedagem, desde que integralmente atendidos os níveis de serviço exigidos e assumidos pela contratada todos os custos de infraestrutura, licenciamento, energia, conectividade e manutenção.

2.5. Os quantitativos foram dimensionados a partir de levantamento realizado junto às unidades usuárias do serviço atual, considerando o número de pontos de atendimento, os ramais e linhas efetivamente utilizados, o número de servidores que demandam mobilidade, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar e detalhado no tópico de estimativas deste instrumento.

2.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026, conforme n°385/2026 registrada no sistema de gestão de compras do Município.

2.7. O Município de Cascavel/Paraná não tem Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, razão pela qual não se aplica a esta contratação a exigência de adequar ao PDTIC conforme a portaria n° 778, de 4 de abril de 2019 e pela Instrução Normativa SGD/ME n°94, de 23 de dezembro de 2022.

2.8. Não se trata de oferta de serviços públicos digitais integrados à Plataforma Gov.br, razão pela qual não se aplica a esta contratação a exigência de integração prevista no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa especializada no fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de serviços de integração telefônica, composta por central PABX IP — fornecida em nuvem (cloud) ou *on premise*, a critério da licitante — aparelhos telefônicos IP, aparelhos IP sem fio com base DECT, headsets, licenças de softphone com aplicativo para dispositivos móveis, troncos SIP entregues por meio de link de fibra óptica exclusivo, serviços de ligações locais e nacionais para telefones fixos e móveis, portabilidade das linhas telefônicas vinculadas aos CNPJs do Município de Cascavel para tecnologia SIP, sistema de gestão, monitoramento e bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, atualizações tecnológicas e transferência de conhecimento com suporte técnico especializado, para atender toda a Administração Direta do Município de Cascavel/PR.

3.3. Integra ainda a solução o Agente de IA Generativa Especialista (item 11), fornecido como módulo nativo da própria plataforma de comunicação, destinado à automação do atendimento por voz, à triagem e ao direcionamento das demandas, à resolução ponta a ponta de solicitações a partir de bases de conhecimento

da Administração e à integração com os sistemas corporativos do Município, assegurada, em qualquer hipótese, a transferência para atendimento humano.

3.4. A solução contempla o ciclo de vida completo do objeto: planejamento e implantação; operação assistida; suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva; capacitação e transferência de conhecimento; e transição e encerramento contratual, com portabilidade das linhas e exportação dos dados em formato aberto.

3.5. A solução deverá ser entregue em pleno funcionamento, cabendo à contratada o fornecimento de todos os componentes de hardware, software, licenciamento, infraestrutura, cabos, transceivers, acessórios e serviços necessários à sua plena operação, ainda que não expressamente listados neste Termo de Referência, mas indispensáveis ao atendimento dos requisitos aqui estabelecidos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. São requisitos da contratação os estabelecidos neste tópico, decorrentes do Estudo Técnico Preliminar, os quais vinculam a execução do objeto pela contratada e integram o contrato independentemente de transcrição.

Requisitos de Negócio

4.2. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.2.1 manutenção e modernização da operação de telefonia corporativa em todas as unidades da Administração Direta, com portabilidade integral das linhas existentes, sem interrupção dos serviços essenciais durante a migração, com redução de custos de tarifação, mobilidade dos usuários e obtenção de informações gerenciais confiáveis;

4.2.2 garantia de funcionamento ininterrupto das comunicações das unidades de saúde que operam em regime 24x7, notadamente as Unidades de Pronto Atendimento – UPAs; e

4.2.3 mensuração objetiva da qualidade dos serviços por meio de indicadores e níveis mínimos de serviço, com aplicação de glosas proporcionais em caso de descumprimento.

Requisitos de Capacitação

4.3. Será necessária a capacitação das equipes que atuarão com as soluções, a ser realizada pela contratada, sem ônus adicional para o Município, contemplando:

4.3.1 Treinamento sobre o uso dos equipamentos fornecidos, destinado aos usuários das unidades, e treinamento sobre o software de telefonia e a administração da solução (gestão de ramais, filas, URA, relatórios e bilhetagem), destinado aos colaboradores lotados na Prefeitura Municipal de Cascavel, com carga horária mínima de 8 (oito) horas para a equipe técnica e de 2 (duas) horas por turma para os usuários finais;

4.3.2 Item 11: capacitação específica da equipe do Departamento de Tecnologia e Inovação e dos servidores indicados quanto à criação, à parametrização, ao treinamento, aos testes, à publicação e ao monitoramento dos agentes de inteligência artificial generativa, incluindo a gestão das bases de conhecimento, a leitura do painel de consumo e os critérios de transferência para atendimento humano, com carga horária mínima de 8 (oito) horas;

4.3.3 A capacitação poderá ser realizada de forma presencial ou remota, em datas acordadas com a fiscalização, com fornecimento de material didático em português do Brasil; e

4.3.4 A contratada deverá disponibilizar, durante toda a vigência contratual, documentação técnica e manuais operacionais atualizados, bem como repasse de conhecimento sempre que houver atualização relevante das soluções.

Requisitos Legais

178
4

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Lei nº 9.472, de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e à regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, à Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, aos Decretos Municipais nº 14.405, de 11 de setembro de 2018, e nº 9.032, de 2009, e às demais legislações aplicáveis, no que couber.

4.5. A contratada deverá deter outorga ou autorização válida expedida pela ANATEL para a exploração dos serviços de telecomunicações objeto deste Termo de Referência, nos termos dos artigos 64 e 83 da Lei nº 9.472, de 1997.

4.6. A contratada deverá observar integralmente a LGPD quanto ao tratamento de dados pessoais dos munícipes e dos agentes públicos, na forma do tópico de Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade deste Termo de Referência.

Requisitos de Manutenção

4.7. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela contratada, durante toda a vigência contratual, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, observando-se:

4.7.1 A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistemas fornecidos, incluindo substituição de peças e equipamentos defeituosos, sem ônus adicional para o Município;

4.7.2 A atualização das versões de software, firmware e da plataforma, mantendo-se sempre a versão mais estável e atualizada disponível, sem custo adicional;

4.7.3 A adequação das soluções a alterações legais, regulatórias ou de políticas das plataformas utilizadas, especialmente quanto às regras da ANATEL; e

4.7.4 A manutenção dos equipamentos em perfeitas condições de uso e funcionamento durante toda a execução contratual.

Requisitos Temporais

4.8. Os serviços de implantação deverão ser iniciados em até 5 (cinco) dias úteis contados da emissão da Nota de Empenho ou da Ordem de Serviço, e concluídos em até 60 (sessenta) dias corridos, para a totalidade das unidades do Município.

4.9. O prazo previsto no item anterior poderá ser estendido pela contratada, mediante solicitação formal e justificada à contratante, submetida à aprovação da fiscalização, desde que não comprometa a continuidade dos serviços.

4.10. A contratada deverá apresentar cronograma contemplando todas as atividades necessárias à instalação, configuração, testes e operação da solução no ambiente da contratante, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

4.11. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, sendo os prazos considerados em dias corridos, salvo disposição em sentido diverso.

4.12. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos de atendimento e de solução constantes da Tabela de Acordo de Nível de Serviço, integrante do Modelo de Gestão do Contrato e dos Critérios de Medição e Pagamento deste Termo de Referência.

4.13. O remanejamento interno de aparelhos, quando solicitado pelos usuários, deverá ser executado no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, mediante avaliação do fiscal técnico.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.14. As soluções deverão atender aos princípios e procedimentos de segurança da informação adotados pelo Município de Cascavel e às seguintes exigências mínimas:

4.14.1 Comunicação criptografada em todas as interfaces de acesso, mediante HTTPS/TLS;

4.14.2 Registro (log) de todos os acessos e operações realizadas pelos usuários, com trilha de auditoria preservada para fins de fiscalização e controle interno;

4.14.3 Controle de acesso baseado em perfis, com autenticação individual e política de senhas;

4.14.4 Armazenamento seguro das informações, com definição de políticas de retenção e descarte seguro;

4.14.5 Segregação lógica dos dados do Município em relação a dados de outros clientes da contratada; e

4.14.6 Atendimento integral à Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), nos termos do tópico específico deste Termo de Referência.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.15. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.15.1 Todas as interfaces das soluções, manuais, mensagens do sistema e materiais de treinamento deverão ser disponibilizados em português do Brasil;

4.15.2 Os equipamentos fornecidos deverão observar as normas de eficiência energética e de segurança elétrica aplicáveis, bem como a legislação de resíduos sólidos, cabendo à contratada a destinação ambientalmente adequada dos equipamentos substituídos e das embalagens;

4.15.3 Deverão ser observadas boas práticas de acessibilidade no atendimento digital, admitindo-se recursos de áudio, texto e mensagens simplificadas; e

4.15.4 É vedada a utilização de mão de obra em condições que violem a legislação trabalhista, bem como qualquer forma de discriminação, violência ou assédio no ambiente de trabalho.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.16. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pelo Departamento de Tecnologia e Inovação da contratante, sendo vedado à contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diversas daquelas definidas neste Termo de Referência sem autorização prévia e expressa da contratante.

4.17. **Arquitetura da solução de telefonia.** A solução poderá ser fornecida em nuvem (*cloud*) ou *on premise*, a critério da licitante, desde que integralmente atendidos os requisitos funcionais, de desempenho, de disponibilidade, de segurança e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste instrumento, observando-se:

4.17.1 Na modalidade em nuvem: a infraestrutura deverá estar hospedada em data center situado em território nacional, com disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento) mensal, redundância de energia, refrigeração e conectividade, e integral responsabilidade da contratada pelo provisionamento, licenciamento, atualização, backup e segurança do ambiente;

4.17.2 Na modalidade *on premise*: a solução deverá ser entregue em hardware novo, de primeiro uso, instalado nas dependências indicadas pela contratante, sendo aceitas soluções virtualizadas, cabendo à contratada fornecer todo o hardware, software, licenciamento e serviços necessários, inclusive servidores adicionais, se necessários;

4.17.3 Em qualquer das modalidades, os ativos de rede necessários à ativação dos equipamentos nas unidades, bem como o fornecimento de energia elétrica, ficarão a cargo da CONTRATANTE;

180
P

4.17.4 Em qualquer das modalidades, é vedada a exigência de aquisição de licenças adicionais durante a vigência para o atendimento dos quantitativos contratados;

4.17.5 Em qualquer das modalidades, a CONTRATADA deverá assegurar a portabilidade dos dados, das configurações e das gravações ao final do contrato, em formatos abertos.

4.18. Arquitetura dos agentes de inteligência artificial generativa. O Agente de IA Generativa Especialista (item 11) deverá ser fornecido como módulo da própria solução de comunicação unificada, hospedado em nuvem, sem exigência de infraestrutura, licenciamento ou contratação adicional por parte da contratante, observando-se:

4.18.1 neutralidade quanto ao provedor e ao modelo de linguagem, admitida a utilização de múltiplos provedores e modelos, com seleção configurável por agente, vedada a vinculação obrigatória a fornecedor único;

4.18.2 tratamento e armazenamento das bases de conhecimento, das transcrições e dos registros de interação em território nacional e, na hipótese de transferência internacional de dados, observância dos artigos 33 a 36 da Lei nº 13.709, de 2018;

4.18.3 vedação à utilização dos dados da contratante e dos munícipes para o treinamento de modelos de terceiros ou para qualquer finalidade estranha à execução contratual;

4.18.4 integração nativa aos canais de voz (URA, filas, ramais e troncos SIP), dispensado desenvolvimento adicional para essa finalidade; e

4.18.5 manutenção de rota de contingência para atendimento humano, de modo que a indisponibilidade do serviço de inteligência artificial não interrompa o atendimento nem acarrete o encerramento da chamada ou da conversa sem tratamento.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.19. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.19.1 A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, plano de projeto contemplando cronograma detalhado, etapas, marcos, responsáveis, matriz de comunicação e plano de contingência, submetido à aprovação da fiscalização;

4.19.2 Durante o período de implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica capacitada e adequada à dimensão da solução, bem como coordenador de projeto para atuar como ponto focal durante todo o período de instalação e implantação;

4.19.3 As atividades de migração deverão ser planejadas de modo a não interromper os serviços essenciais, admitindo-se período de convivência entre a solução legada e a nova solução; e

4.19.4 Todos os equipamentos da CONTRATADA deverão ser instalados com etiqueta de identificação de propriedade dela;

4.19.5 Os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, não recondicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior.

Requisitos de Implantação

4.20. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.20.1 instalação e configuração da central PABX IP (em nuvem ou *on premise*), provisionamento dos ramais, aparelhos, softphones e headsets, ativação dos troncos SIP, configuração de URA, filas, grupos e regras de roteamento, e portabilidade das linhas existentes, sem interrupção dos serviços essenciais;

4.20.2 a CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os materiais e acessórios necessários à instalação da solução, objeto do edital, incluindo cabos, fontes, transceivers e demais insumos;

4.20.3 a CONTRATADA deverá instalar ponto de acesso de, no mínimo, 10 Mbps full duplex, com IP fixo, dimensionado para comportar o fluxo de ligações e a quantidade de linhas, bem como fornecer acesso ao PABX e geração de backups;

4.20.4 a CONTRATADA deverá instalar firewall dedicado à proteção da solução de telefonia; e

4.20.5 realização de testes integrados e homologação formal pela fiscalização antes do recebimento definitivo da implantação.

Especificações Técnicas – Solução de Telefonia PABX em Nuvem ou *On Premise*

4.21. Das tecnologias, dos softwares e dos recursos de telefonia – requisitos macro da solução:

4.21.1 Fornecer sistema de comunicação de voz sobre IP (VoIP) que utilize o protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*) para sinalização e controle multimídia para chamadas de voz;

4.21.2 Não serão aceitas soluções híbridas ou que necessitem de adaptadores ou softwares para conversão de protocolos, ou de gateways para implementação do protocolo SIP;

4.21.3 Os troncos digitais devem estar em conformidade com os padrões definidos pelas práticas da ANATEL, permitindo compatibilidade plena entre a operadora e o sistema;

4.21.4 A CONTRATADA deverá fornecer tronco SIP entregue por meio de link de fibra óptica exclusivo (*on premise*), em túnel criptografado, com interligação direta com o PABX IP, visando à segurança dos dados e à privacidade das comunicações do Município, bem como à qualidade das chamadas;

4.21.5 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial, em finais de semana e feriados; e

4.21.6 Disponibilizar sistema de gestão on-line (interface web) para gerenciamento de todo o parque de telefonia fixa e controle de consumo dos serviços de voz e dados para cada acesso de ligações e chamadas telefônicas.

4.22. Deverão ser disponibilizados para as linhas, sem ônus ou cobrança acessória, os seguintes serviços:

4.22.1 Habilitação das linhas;

4.22.2 Portabilidade de todas as 1.300 (mil e trezentas) linhas atualmente pertencentes ao Município;

4.22.3 Serviço de portabilidade dos ramais e linhas já utilizadas pela contratante, conforme regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

4.22.4 Serviço de suporte técnico por meio de chamados;

4.22.5 Registro das solicitações de suporte técnico, que deverão poder ser abertas por telefone (ligação não tarifada), *site* na internet ou e-mail, devendo ser gerado número identificador para cada solicitação, informado no momento do registro, com a finalidade de identificar e controlar, a qualquer momento, o problema específico.

4.23. Do sistema de PABX IP – especificações técnicas requeridas:

4.23.1 A solução deverá ser entregue em hardware novo, de primeiro uso, sendo aceito somente dispositivo projetado para executar uma função única e específica (*appliance*) soluções virtualizadas, quando fornecida *on premise*;

4.23.2 Todos os elementos integrantes da solução deverão ser instalados com a versão mais estável e atualizada de software e firmware;

182

4.23.3 Interfaces de rede Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps necessárias ao atendimento da demanda da solução, não sendo aceita placa de rede em adaptadores USB;

4.23.4 O sistema deve ser integralmente baseado em tecnologia IP;

4.23.5 A solução deverá ser homologada pela ANATEL;

4.23.6 O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com terminal SIP (RFC 3261);

4.23.7 Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas;

4.23.8 O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP por meio da mensagem SIP INFO, tom DTMF in-band e RFC 2833;

4.23.9 Deverá implementar, no mínimo, os seguintes codecs de voz: G.711 a-law/μ-law, G.722, G.729 A/B, Speex, iLBC, OPUS e ADPCM;

4.23.10 Deverá implementar, no mínimo, os seguintes codecs de vídeo: H.263P, H.264, VP8 e MPEG-4;

4.23.11 Permitir a criação de troncos SIP com operadoras VoIP ou outras centrais telefônicas integradas, permitindo, no mínimo, 200 (duzentos) canais simultâneos, sem necessidade de adição de licenças futuras;

4.23.12 A solução deverá suportar a função de call-back;

4.23.13 A solução deverá suportar a função de chefe-secretária;

4.23.14 O sistema deverá suportar, dentro da função de call center, no mínimo as seguintes funcionalidades para os agentes: login, logoff, monitoramento de fila em tempo real, pausa de agente, motivos de pausa e pesquisa de satisfação;

4.23.15 A solução deverá suportar integração com Microsoft Active Directory para SSO (Single Sign-On);

4.23.16 O sistema deverá permitir integrações via SDK (Software Development Kit);

4.23.17 A solução deverá suportar atendimento por Inteligência Artificial, por meio do Agente de IA Generativa Especialista (item 11), fornecido como módulo nativo da própria solução, nos termos das especificações técnicas específicas deste Termo de Referência;

4.23.18 O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco;

4.23.19 Caso seja necessário servidor adicional, a CONTRATADA deverá fornecer todo o hardware e software necessários;

4.23.20 O sistema deve suportar registro via TLS, de forma segura, para garantir a privacidade do usuário;

4.23.21 O sistema deverá suportar a habilitação de SRTP (*Secure Real-time Transport Protocol*), para garantir a criptografia das comunicações;

4.23.22 O sistema deve suportar modos de operação distintos para horário comercial e fora do horário comercial;

4.23.23 O sistema deve atualizar o horário automaticamente por meio de servidor NTP (Network Time Protocol);

4.23.24 Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário terá acesso;

4.23.25 O sistema deve possuir gerenciamento baseado em GUI (*Graphical User Interface*), com interface 100% web, permitindo que administradores gerenciem a solução de qualquer computador por meio de navegador;

4.23.26 Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, para celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;

4.23.27 Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos, automaticamente ou sob demanda;

4.23.28 Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV, em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia, sem a necessidade de licenças ou senhas;

4.23.29 A solução deverá prover armazenamento das gravações por, no mínimo, 30 (trinta) dias;

4.23.30 Todos os acessos às gravações deverão possuir *logs*;

4.23.31 Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas;

4.23.32 Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar, retroceder e velocidade;

4.23.33 O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação por meio dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA) e chamado (NB);

4.23.34 As gravações deverão ser acessíveis a partir de qualquer computador da rede, permitindo listá-las e ouvi-las mediante relatório de gravações específico;

4.23.35 Deverá permitir o rastreamento de todas as ações do usuário;

4.23.36 O sistema deverá possuir URA (Unidade de Resposta Audível), podendo ser construída por meio de menu simples ou por designer de fluxo de chamadas;

4.23.37 A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para a CONTRATANTE;

4.23.38 Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato WAV como mensagem da URA;

4.23.39 Caso a CONTRATANTE opte por URA por designer de fluxo de chamadas, esse designer deverá suportar que a mensagem seja criada por meio de *Text-to-Speech*;

4.23.40 Caso a CONTRATANTE deseje mensagem de estúdio, a CONTRATADA fornecerá os áudios em formato WAV para adição à URA;

4.23.41 O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento, devendo cada fila permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila;

4.23.42 Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;

4.23.43 Deverá ser permitido determinar a estratégia de distribuição das chamadas pela fila: tocar todos os ramais, chamar o ramal há mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear ou linear com memória, rotacionando a chamada;

4.23.44 O PABX IP deve fornecer aplicação para conexão externa (API), para integrações com outras soluções, caso solicitado pela contratante;

4.23.45 Deve possuir ferramenta para backup de configurações;

184
1

4.23.46 Deverá operar em ambiente de alta disponibilidade, com redundância e *failover* automático, bem como permitir backups automáticos e manuais das configurações e gravações, com retenção configurável e exclusão segura de dados antigos;

4.23.47 A solução deverá possuir mecanismos avançados de controle de acesso e segurança, permitindo a definição de políticas de autenticação baseadas em geolocalização de endereços IP, possibilitando restringir ou permitir tentativas de *login* de acordo com países previamente autorizados;

4.23.48 A solução deverá possuir firewall interno integrado, com capacidade de atualização automática de listas globais de bloqueio (*blacklists*) de endereços IP reconhecidos por atividades maliciosas, ameaças cibernéticas ou ataques conhecidos;

4.23.49 O firewall interno deverá possuir mecanismos de autodefesa e mitigação automática contra ameaças, incluindo prevenção e bloqueio de tentativas de conexão massiva e de ataques de força bruta; e

4.23.50 Todos os cabos, *transceivers* e demais produtos necessários à plena operação da solução deverão ser fornecidos pela contratada.

4.24. Deverão ser disponibilizadas, no mínimo, as seguintes facilidades para todos os ramais:

4.24.1 Atribuição de nome para o usuário do ramal;

4.24.2 Senha personalizada para cada ramal;

4.24.3 Desvio de chamadas;

4.24.4 Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;

4.24.5 Captura de chamadas em grupo e individual;

4.24.6 Chamadas de entrada por meio de discagem direta a ramal (DDR);

4.24.7 Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;

4.24.8 Realização de chamadas para números externos por meio de código de acesso;

4.24.9 Roteamento de chamadas entrantes e saintes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras configuráveis pelo usuário;

4.24.10 Regras de discagem com manipulação de cifras;

4.24.11 Identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);

4.24.12 Bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, para celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;

4.24.13 Identificação do número e do nome do chamador.

4.25. Do sistema de gestão e gerenciamento de telefonia IP (PABX):

4.25.1 Deverá existir tela de monitoração em tempo real;

4.25.2 Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar, por meio do próprio *softphone*;

4.25.3 Fornecimento de solução em ambiente web para gerenciamento, monitoramento e gestão on-line, com software devidamente licenciado e geração de relatórios para acesso via web;

4.25.4 O gerenciamento deverá estar incluído no PABX IP, ser acessível via web, a partir de computadores e dispositivos móveis por meio de navegador;

4.25.5 A centralização da bilhetagem, administrando todos os ramais em todas as localidades da Prefeitura Municipal;

4.25.6 O gerenciamento será acessado remotamente por meio de conexão segura SSH, utilizando ferramentas disponíveis no protocolo TCP/IP, e via web em porta específica configurável de acordo com a necessidade da contratante;

4.25.7 O acesso deverá ocorrer por meio de FQDN (*Fully Qualified Domain Name*) configurável, com no mínimo 98% (noventa e oito por cento) de *uptime*, possibilitando a mudança de IP fixo sem necessidade de reconfiguração de endereçamento dos pontos externos.

4.26. O sistema de gerenciamento deverá permitir, no mínimo:

4.26.1 Ativar e desativar categoria de ramal;

4.26.2 Ativar e desativar recebimento de chamadas;

4.26.3 Ativar e desativar correio de voz;

4.26.4 Ativar e desativar o ramal;

4.26.5 Ativar e desativar troncos;

4.26.6 Ativar e desativar atendimento digital;

4.26.7 Informar ramais SIP registrados, on-line;

4.26.8 Informar categoria de ramais, on-line;

4.26.9 Informar tempos do sistema;

4.26.10 Informar serviços ativos no PABX IP.

4.27. O sistema deverá possuir programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:

4.27.1 Número do assinante chamador (entrante ou sainte);

4.27.2 Data do registro da chamada (entrante ou sainte);

4.27.3 Hora e minutos da chamada (entrante ou sainte);

4.27.4 Número telefônico (entrante ou sainte);

4.27.5 Relatório de ligações por usuário;

4.27.6 Relatório de ligações por departamento;

4.27.7 Relatório de ligações por linha tronco;

4.27.8 Relatório de ligação por tempo de chamada; e

4.27.9 Relatório de ligação por data e hora.

4.28. O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de gravações e de transferências, observando-se:

4.28.1 As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas as chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte e estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);

4.28.2 As informações do relatório de ramais devem englobar, no mínimo: estatísticas gerais indicando a quantidade de chamadas recebidas, originadas e perdidas, bem como o tempo total das chamadas por ramal;

186

4.28.3 O sistema deverá permitir a visualização das chamadas classificadas quanto ao tipo (internas e externas), bem como possibilitar a emissão de relatórios por ramal individual;

4.28.4 Deverá ser possível a geração dos relatórios mediante definição de período, com especificação de data e hora inicial e final, com exportação dos dados para formatos compatíveis (CSV ou similar);

4.28.5 As informações do relatório de troncos devem englobar, no mínimo: volume de chamadas originadas e recebidas por tronco, bem como a identificação de utilização por período;

4.28.6 O sistema deverá permitir a visualização da ocupação dos troncos e a distribuição das chamadas ao longo do tempo, incluindo relatórios com agrupamento por data e hora;

4.28.7 As informações do relatório de usuários devem englobar, no mínimo: estatísticas de chamadas originadas por ramal, incluindo quantidade de chamadas e tempo total de utilização;

4.28.8 O sistema deverá permitir a identificação das chamadas por ramal, com detalhamento de número de origem, destino, data, hora e duração;

4.28.9 Deverá ser possível gerar relatórios por período específico, com definição de data e hora inicial, final, motivo e fechamento; e exportação dos dados para análise externa em extensão csv, xlsx, pdf e docx;

4.28.10 O sistema poderá disponibilizar funcionalidades de *callback*, com registro das chamadas realizadas por meio desse recurso, incluindo data e hora;

4.28.11 O PABX IP deverá registrar as transferências de chamadas realizadas entre ramais, mantendo tais informações disponíveis nos registros detalhados de chamadas (CDR);

4.28.12 As informações relativas às transferências de chamadas deverão estar disponíveis nos registros de chamadas, incluindo, quando aplicável: número de origem, número de destino, data, hora de início, término e duração da chamada;

4.28.13 O sistema deverá permitir a filtragem dos registros por período (data e hora inicial e final), bem como por ramal;

4.28.14 O sistema deverá disponibilizar relatórios detalhados de chamadas (CDR) contendo, no mínimo: data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, direção da chamada (entrante ou de saída) e estado da chamada (atendida, não atendida ou cancelada);

4.28.15 Os relatórios deverão permitir filtragem por período, ramal, tronco e tipo de chamada, bem como exportação para formatos compatíveis para análise externa.

4.29. Licença de softphone (telefone baseado em software) – 90 (noventa) licenças – especificações técnicas requeridas:

4.29.1 deve ser compatível com Windows 10 e versões posteriores, possibilitando a utilização de todas as suas funcionalidades, bem como no Android (8.0 ou superior), iOS (11.0 ou superior) e macOS X (10.11 El Capitan ou superior);

4.29.2 A interface deve ser apresentada em português do Brasil;

4.29.3 Deverá apresentar todos os usuários cadastrados, com visualização configurável;

4.29.4 Deverá possuir aba de contatos pessoais, na qual os usuários possam cadastrar telefones para discagem rápida;

4.29.5 Deverá possuir chat para comunicação entre colaboradores;

4.29.6 Deverá possuir visualização de filas de chamadas, wallboard e status de usuários, para supervisores de grupos de atendimento;

4.29.7 Deverá possuir acesso ao menu de registro de chamadas, no qual seja permitido efetuar a rediscagem, verificar a transcrição das chamadas e realizar follow-up por e-mail para usuários internos;

4.29.8 Deverá ser possível acessar o correio de voz e gerenciar as mensagens, ouvindo-as e apagando-as;

4.29.9 Deverá ser possível acessar o menu de gravações, no qual seja possível escutar as chamadas, realizar o download e apagá-las;

4.29.10 Deverá ser possível acessar as informações do usuário, bem como configurar a presença, o correio de voz e as configurações de dispositivos de áudio.

4.30. A contratada deverá disponibilizar aplicativo que possibilite chamadas entre ramais, para números externos, conferências, transferência de ligações e chamadas de vídeo, para instalação nos telefones celulares das pessoas indicadas pelo Gestor do Contrato, ampliando a mobilidade e permitindo a utilização do serviço fora do ambiente de trabalho, gerando economia quanto ao uso da telefonia móvel, ficando a cargo da contratante a disponibilização de acesso a dados móveis para o perfeito funcionamento do software.

4.31. Aparelho telefônico IP Gigabit – 2.472 (duas mil, quatrocentas e setenta e duas) unidades – especificações técnicas requeridas:

4.31.1 O equipamento deverá ser novo, de primeiro uso, não sendo aceitos telefones usados;

4.31.2 Deve possuir teclas programáveis (soft keys) sensíveis ao contexto, com suporte à personalização e provisionamento via XML;

4.31.3 Deve suportar conferência de áudio de até 5 (cinco) participantes;

4.31.4 Deve possuir display gráfico LCD com resolução mínima de 132 x 48 pixels;

4.31.5 Deve permitir discagem rápida (one-touch dial) e configuração de teclas para chamadas diretas;

4.31.6 Deve possuir suporte ao idioma português do Brasil na interface do usuário;

4.31.7 Deve possuir 2 (duas) portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps, com switch interno para conexão em cascata com computador;

4.31.8 Deve possuir suporte a alimentação PoE (Power over Ethernet) conforme padrão IEEE 802.3af;

4.31.9 Deve suportar agenda remota via XML e/ou LDAP, com capacidade mínima de 1.000 (mil) contatos ou superior;

4.31.10 Deve suportar registro de chamadas (histórico) com capacidade compatível com o modelo; e

4.31.11 Deve suportar funcionalidade de chamada em espera (call waiting).

4.32. Aparelho telefônico IP com placa (módulo) de extensão – 5 (cinco) unidades, acompanhadas de 11 (onze) módulos de extensão – especificações técnicas requeridas:

4.32.1 O equipamento deverá ser novo, de primeiro uso;

4.32.2 Deve suportar, no mínimo, 6 (seis) contas SIP simultâneas;

4.32.3 Deve possuir display colorido LCD ou TFT, com resolução mínima de 320 x 240 pixels e tamanho mínimo de 4,0 polegadas, com interface gráfica amigável;

4.32.4 Deve possuir teclas programáveis (DSS/BLF) com indicação luminosa de status (ocupado, livre, chamando), com possibilidade de expansão por módulo adicional;

4.32.5 Deve permitir conferência de áudio de, no mínimo, 5 (cinco) participantes simultâneos;

188
/

4.32.6 Deve suportar discagem rápida, rediscagem, retenção, transferência (cega e assistida), chamada em espera e viva-voz full duplex;

4.32.7 Deve possuir porta USB para conexão de periféricos, como headset, armazenamento ou módulos adicionais;

4.32.8 Deve suportar headsets com fio e sem fio, incluindo interface dedicada (RJ9/EHS) e/ou USB;

4.32.9 Deve possuir 2 (duas) portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps, com switch interno;

4.32.10 Deve suportar alimentação via PoE (Power over Ethernet) conforme padrão IEEE 802.3af ou superior;

4.32.11 Deve possuir agenda local e remota, com suporte a protocolos como LDAP e/ou XML, permitindo sincronização com diretórios corporativos;

4.32.12 Deve suportar o idioma português do Brasil na interface;

4.32.13 Deve permitir provisionamento automático por meio de protocolos como HTTP, HTTPS, FTP e TFTP, com suporte a arquivos de configuração centralizados;

4.32.14 Deve possuir qualidade de áudio em alta definição (HD Voice), com suporte a codecs modernos (por exemplo, G.722 ou superior); e

4.32.15 Deve suportar segurança de comunicação, incluindo, no mínimo, TLS para sinalização e SRTP para mídia.

4.33. Quanto ao módulo de expansão que acompanha o aparelho telefônico IP:

4.33.1 Deve ser fornecido módulo de expansão compatível com o telefone IP, para ampliação das teclas programáveis;

4.33.2 O módulo deve possuir display gráfico próprio, permitindo a identificação das funções atribuídas às teclas;

4.33.3 Deve disponibilizar, no mínimo, 20 (vinte) teclas físicas programáveis, com suporte a múltiplas páginas, permitindo expansão para mais de 40 (quarenta) posições programáveis;

4.33.4 As teclas devem possuir indicação luminosa (LED) para sinalização de status;

4.33.5 Deve permitir a conexão em cascata de múltiplos módulos de expansão (mínimo de 2), mantendo plena funcionalidade;

4.33.6 A alimentação do módulo deve ser fornecida pelo próprio telefone ou por fonte dedicada, sem prejuízo das funcionalidades; e

4.33.7 Deve permitir a configuração de funções como BLF (monitoramento de ramal), discagem rápida, transferência direta e intercomunicação.

4.34. Aparelho telefônico IP sem fio com base DECT – 430 (quatrocentas e trinta) unidades de handsets DECT e 219 (duzentas e dezenove) bases DECT – especificações técnicas requeridas:

4.34.1 Deverá ser novo, de primeiro uso;

4.34.2 Deve suportar, no mínimo, 10 (dez) contas SIP;

4.34.3 Deve permitir o registro de, no mínimo, 10 (dez) aparelhos sem fio (handsets) por base;

4.34.4 Deve suportar, no mínimo, 10 (dez) chamadas simultâneas;

4.34.5 Deve possuir indicadores visuais (LEDs) para status de alimentação, rede e operação DECT;

4.34.6 Deve possuir botão físico para emparelhamento (paging/registration) dos aparelhos sem fio;

4.34.7 Deve possuir 1 (uma) porta Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps, com detecção automática;

4.34.8 Deve suportar alimentação via PoE (Power over Ethernet) conforme padrão IEEE 802.3af ou superior;

4.34.9 Deve suportar DTMF em banda e fora de banda (RFC 2833 e SIP INFO), além de mecanismos como VAD, CNG e PLC;

4.34.10 Deve permitir agenda remota e/ou centralizada, com suporte a LDAP e/ou XML, com capacidade mínima de 1.000 (mil) contatos;

4.34.11 Deve suportar registro de chamadas (histórico) com capacidade mínima de 500 (quinhentos) registros;

4.34.12 Deve permitir provisionamento automático via HTTP, HTTPS, FTP ou TFTP;

4.34.13 Deve suportar agenda local e remota sincronizada com a base; e

4.34.14 Deve suportar o idioma português do Brasil na interface.

4.35. Deve suportar, no mínimo, os seguintes protocolos: SIP (RFC 3261); TCP/IP; UDP; RTP/RTCP; HTTP/HTTPS; ARP/RARP; ICMP; DNS (A, SRV, NAPTR); DHCP; PPPoE; SSH; TFTP; NTP; STUN; LDAP; TR-069; LLDP-MED; IEEE 802.1X; TLS e SRTP.

4.36. Deve suportar, no mínimo, os seguintes codecs de áudio: G.711 (a-law e μ-law); G.722 (HD Voice); G.726; G.729 A/B; e iLBC ou equivalente.

4.37. Quanto ao handset (aparelho sem fio):

4.37.1 Deve possuir display gráfico colorido, com tamanho mínimo de 1,8 polegadas;

4.37.2 Deve suportar qualidade de áudio em alta definição (HD Voice);

4.37.3 Deve possuir teclado físico completo, incluindo teclas de navegação e função;

4.37.4 Deve permitir, no mínimo, as seguintes funcionalidades: chamada em espera, transferência de chamadas, conferência de áudio (mínimo de 3 participantes), identificação de chamadas e discagem rápida;

4.37.5 Deve possuir bateria recarregável, com autonomia mínima de 20 (vinte) horas em conversação e 200 (duzentas) horas em modo de espera; e

4.37.6 Deverá ser fornecido com base carregadora (*dock*) e fonte de alimentação.

4.38. Headset USB – 90 (noventa) unidades – especificações técnicas requeridas:

4.38.1 Deverá ser novo, de primeiro uso;

4.38.2 Deve ser do tipo binaural (duas conchas auriculares), com design ergonômico para uso contínuo em ambiente corporativo;

4.38.3 Deve possuir conexão USB (USB-A e/ou USB-C), compatível com computadores e sistemas de telefonia IP e *softphones*;

4.38.4 Deve possuir microfone com cancelamento de ruído, adequado para ambientes com interferência sonora, garantindo clareza na transmissão de voz;

4.38.5 Deve suportar áudio em alta definição (HD Voice), com resposta de frequência adequada para voz e chamadas VoIP;

4.38.6 Deve possuir indicador visual de status (LED) para sinalização de chamada em andamento ou função mudo, quando aplicável;

190

4.38.7 Deve possuir haste de microfone ajustável, com possibilidade de rotação para melhor posicionamento;

4.38.8 Deve possuir almofadas auriculares confortáveis, adequadas para uso prolongado, preferencialmente em material macio (couro sintético, espuma ou similar);

4.38.9 Deve possuir proteção acústica, com tecnologia que limite picos de áudio para proteção auditiva do usuário;

4.38.10 Deve ser compatível com plataformas de comunicação unificada, incluindo aplicações de voz sobre IP (VoIP), softphones e sistemas de videoconferência;

4.38.11 Deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows, Linux e/ou macOS, sem necessidade de drivers proprietários obrigatórios;

4.38.12 Deve possuir cabo com comprimento mínimo de 1,5 metros (um metro e meio);

4.38.13 Deve possuir controle integrado ao cabo, permitindo, no mínimo: atender e encerrar chamadas, ajuste de volume e função mudo (*mute*).

Especificações Técnicas – Agente de IA Generativa Especialista (item 11)

4.39. Agente de IA Generativa Especialista – especificações técnicas requeridas:

4.39.1 a solução deverá possuir módulo nativo para criação, configuração, testes, publicação e gestão de agentes de inteligência artificial generativa, com aplicação em voz, não se admitindo a exigência de contratação de plataforma de terceiros para essa finalidade;

4.39.2 deverá permitir a criação de agentes de voz, com interação por áudio em tempo real (compreensão e síntese de fala), integrados aos fluxos de entrada, à URA, às filas e aos roteamentos;

4.39.3 o agente especialista de voz deverá responder com profundidade sobre os domínios definidos pela contratante – tais como saúde, tributos, licenciamento, recursos humanos, ouvidoria e demais áreas indicadas –, executar a resolução ponta a ponta da demanda, utilizar base de conhecimento corporativa (RAG) e/ou o histórico de atendimentos e possuir regras de transferência para atendimento humano quando não houver confiança suficiente na resposta, quando solicitado pelo usuário ou ao atingir os limites de política configurados;

4.39.4 deverá suportar múltiplos provedores e modelos de inteligência artificial, com seleção configurável por agente, sem vinculação obrigatória a fornecedor único, admitida a parametrização do comportamento por meio de instruções (prompt), temperatura, top-p e limite máximo de tokens;

4.39.5 deverá possuir fluxo guiado (wizard) de criação de agentes, contemplando a seleção de modalidade de voz, de papel (triagem ou especialista), de modelo, de habilidades (tools), dos parâmetros da base de conhecimento e a configuração final;

4.39.6 deverá permitir o treinamento e o abastecimento dos agentes mediante o carregamento (upload) de documentos nos formatos PDF, XLS/XLSX, DOCX ou MD, com associação por agente e utilização do conteúdo para fundamentar as respostas por meio de RAG, com conversão dos arquivos para vector store;

4.39.7 deverá possibilitar o aprendizado do agente a partir do histórico de atendimentos;

4.39.8 os agentes de inteligência artificial deverão permitir integrações por meio de API REST, com utilização de bibliotecas de endpoints de terceiros e dos métodos POST, PUT e GET, para integração com os sistemas da contratante;

4.39.9 deverá permitir a personalização de headers e de body para a integração com os sistemas da contratante;

4.39.10 deverá permitir inserir, consultar e extrair dados em sistemas de terceiros;

4.39.11 deverá possuir painel de consumo e de uso de inteligência artificial, com filtros por período, agente e modelo, indicadores de consumo (tokens e minutos de voz), detalhamento por sessão, análise de encaminhamentos e exportação de dados tabulares; e

4.39.12 o treinamento e a parametrização do agente especialista serão realizados de forma colaborativa entre a contratada e a contratante, com base nas necessidades, nos processos e nas bases de conhecimento específicas da Administração Municipal, sem custo adicional para a contratante.

4.40. Agente de triagem de voz – o agente deverá compreender demandas em linguagem natural, conforme instruções e destinos configuráveis, e direcioná-las ao destino mais adequado (fila humana ou outro agente virtual), contemplando:

4.40.1 na modalidade voz, conversação natural em português, sem menu numérico obrigatório; na modalidade texto, compreensão de áudio (transcrição), de imagem e de documento;

4.40.2 coleta de dados do solicitante durante a triagem (nome, CPF, protocolo), com confirmação, admitida, na modalidade voz, a captura também por teclado (DTMF);

4.40.3 encaminhamento à fila humana com entrega do histórico e do contexto ao atendente e, na modalidade voz, transferência a fila ou ramal com resumo prévio ao atendente;

4.40.4 transferência para atendimento humano quando a demanda estiver fora do escopo, quando solicitado pelo usuário ou ao ser atingido limite configurável de interações, com ação configurável (fila, outro agente ou encerramento);

4.40.5 na modalidade voz, verificação da existência de atendente disponível antes da transferência – na ausência de atendente, registro da demanda para retorno – e rota de contingência em caso de falha, sendo vedado o encerramento da chamada sem tratamento;

4.40.6 mascaramento de dados sensíveis nas transcrições e nos registros, em observância à Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD); e

4.40.7 integração com os sistemas do órgão por meio de endpoints HTTP configuráveis, a exemplo da consulta de protocolo.

4.41. Requisitos complementares aplicáveis aos agentes de inteligência artificial generativa:

4.41.1 o valor mensal ofertado para a licença do agente deverá contemplar o licenciamento, o consumo de processamento e de tokens do modelo, o treinamento, a parametrização, a manutenção, a evolução e o suporte do agente durante toda a vigência contratual, sendo vedada a cobrança de valores acessórios não previstos expressamente na planilha de preços;

4.41.2 caso a solução ofertada adote franquia mensal de consumo (tokens ou minutos de voz), a licitante deverá declará-la expressamente na proposta, indicando o quantitativo incluído e a forma de tratamento do excedente, que não poderá ser cobrado sem prévia anuência formal da contratante;

4.41.3 deverá ser mantido registro (log) auditável das interações dos agentes de inteligência artificial, contendo, no mínimo, identificação do agente e do modelo utilizado, data, hora, canal, protocolo, desfecho do atendimento e eventual transferência a atendente humano, com retenção mínima de 12 (doze) meses;

4.41.4 os agentes de inteligência artificial não decidirão, de forma automatizada e definitiva, sobre direitos, benefícios ou obrigações dos munícipes, assegurado o direito à revisão por pessoa natural, nos termos do art. 20 da Lei nº 13.709, de 2018;

4.41.5 o cidadão deverá ser informado, no início da interação, de que está sendo atendido por agente virtual, bem como da possibilidade de encaminhamento a atendente humano; e

192
1.

4.41.6 a contratada deverá disponibilizar ambiente ou recurso de testes que permita à fiscalização validar o comportamento do agente antes da publicação de novas versões, fluxos ou bases de conhecimento.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.42. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sendo, contratualmente, estendido a toda a vigência do contrato, período durante o qual a contratada prestará garantia e assistência técnica integrais sobre os equipamentos, softwares e serviços fornecidos, sem ônus adicional para a contratante.

4.43. São condições da garantia e da assistência técnica:

4.43.1 a contratada deverá possuir sítio de atendimento (Help Desk) ou telefone para requisição de serviços provenientes dos chamados técnicos, referentes aos equipamentos e serviços objeto do contrato, onde deverá realizar todos os registros das manutenções executadas e encerrar a solicitação no sistema;

4.43.2 os serviços de manutenção, instalação e configuração serão prestados mediante solicitação da Administração, por meio de chamado registrado no Help Desk, com a finalidade de corrigir defeitos no equipamento, inclusive com sua substituição quando necessário, sem ônus para a Administração;

4.43.3 a partir do chamado, o prazo máximo para início do atendimento será de 6 (seis) horas úteis e o prazo máximo para conclusão do atendimento será de 12 (doze) horas úteis contadas do início do atendimento, sem prejuízo dos prazos específicos previstos na Tabela de Acordo de Nível de Serviço, que prevalecem quando mais rigorosos;

4.43.4 havendo necessidade de remoção do equipamento, a contratada deverá, obrigatoriamente, substituí-lo por outro com, no mínimo, as mesmas especificações técnicas do item retirado, instalando-se equipamento de backup em caráter temporário;

4.43.5 a contratada deverá prestar os serviços de manutenção todos os dias da semana, entre 8h00 e 17h30, excluídos sábados, domingos e feriados, ressalvadas as hipóteses de acionamento em qualquer tempo previstas no Modelo de Execução do Objeto;

4.43.6 após a conclusão de cada atendimento, ficará disponível no sítio (Help Desk) o acesso a relatório técnico com a descrição dos serviços executados, com possibilidade de seleção por períodos, locais, modelos de equipamentos e técnico responsável;

4.43.7 a contratada deverá manter os equipamentos em perfeitas condições de uso e funcionamento, mantendo, ainda, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; e

4.43.8 a contratada comunicará à Administração, por escrito, as irregularidades ocorridas no atendimento e nos serviços, disponibilizando também essas comunicações em seu sítio (Help Desk).

4.44. A contratada deverá substituir, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender às especificações do contrato.

4.45. A contratada deverá disponibilizar aparelhos e demais equipamentos de backup e recursos técnicos, que ficarão à disposição da contratante, para garantir a agilidade e o cumprimento das exigências de disponibilidade dos equipamentos, conforme a Tabela de Acordo de Nível de Serviço.

4.46. A contratada deverá prever reserva técnica de crescimento de 5% (cinco por cento) do parque de equipamentos para cada ano de vigência do contrato.

Requisitos de Experiência Profissional

4.47. Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia, instalação e configuração deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos ofertados, bem como com todos os recursos ferramentais necessários à prestação dos serviços.

4.48. A contratada deverá comprovar, quando exigido pela fiscalização, a qualificação técnica dos profissionais alocados, admitindo-se certificações do fabricante da solução ofertada, certificados de treinamento ou declaração formal de capacitação, sendo vedada a exigência de vínculo empregatício prévio, na forma do art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

Requisitos de Formação da Equipe

4.49. Para o pleno atendimento das demandas apresentadas, a contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a contratante, 2 (dois) técnicos residentes, de forma permanente, durante toda a vigência do período contratual, para atuar como técnico de telefonia e no suporte contínuo da solução, os quais deverão, no momento da prestação do serviço, estar devidamente identificados por crachá, mantendo comportamento adequado à boa ordem e às normas disciplinares da contratante.

4.50. A CONTRATADA deverá dispor de NOC (*Network Operations Center*), com operação em regime 24x7, para monitoramento do ambiente, prevendo resoluções proativas.

4.51. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos exclusivos para suporte às redes de telefonia e atendimento ao Município de Cascavel, visando agilizar o suporte técnico, manter a estrutura em ordem e garantir o bom funcionamento da telefonia.

4.52. A disponibilização dos profissionais não gera vínculo empregatício ou de subordinação direta com a Administração, competindo exclusivamente à contratada a gestão de seus empregados, sua substituição e o cumprimento de todos os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.53. A execução dos serviços eventuais e sob demanda — tais como instalações, remanejamentos, configurações específicas e horas técnicas de desenvolvimento — está condicionada ao recebimento, pela contratada, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela contratante, a qual indicará o serviço, a quantidade, a localidade e o prazo de execução.

4.54. Os serviços de natureza contínua, notadamente a disponibilização da central telefônica, dos troncos, dos equipamentos e das licenças, independem de Ordem de Serviço específica, sendo devidos e medidos mensalmente.

4.55. A contratada deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica (sistema de chamados, sítio na internet e e-mail) e, no mínimo, em horário comercial estendido por via telefônica, sem prejuízo do acionamento em regime 24x7 nas hipóteses críticas previstas neste Termo de Referência.

4.56. A execução do serviço deverá ser acompanhada pela contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à contratante.

4.57. A CONTRATADA deverá prestar serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Cascavel, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ao ajuste de planos e ao cancelamento ou instalação de linhas telefônicas, quando necessário.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.58. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de segurança da informação e privacidade descritos a seguir, bem como as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.59. A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Em observância às diretrizes nela contidas, as tecnologias ofertadas deverão estar enquadradas na legislação brasileira sobre o

194
1.

uso de dados. No âmbito da LGPD, dados pessoais são informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, tais como:

4.59.1 Nome;

4.59.2 Endereço;

4.59.3 RG;

4.59.4 CPF;

4.59.5 Números de telefone;

4.59.6 e-mails;

4.59.7 Senhas;

4.59.8 Números de IP.

4.60. Quanto à abrangência da aplicação da LGPD nesta contratação:

4.60.1 A operação de tratamento dos dados deve ser realizada no território nacional;

4.60.2 A atividade de tratamento deve ter por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços, ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; e

4.60.3 Os dados pessoais objeto do tratamento devem ter sido coletados no território nacional.

4.61. Quanto à segurança e ao sigilo:

4.61.1 As partes deverão adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos do art. 46 da LGPD;

4.61.2 Os sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais devem ser estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança, aos princípios gerais previstos na lei e às demais normas regulamentares, observados os padrões técnicos mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, na forma do art. 49 da LGPD;

4.61.3 Deverá haver controle e registro de acessos aos sistemas;

4.61.4 A contratada atuará na condição de operadora dos dados pessoais, e o Município de Cascavel na condição de controlador, cabendo à contratada tratar os dados exclusivamente conforme as instruções da contratante e para as finalidades do contrato;

4.61.5 É vedada a utilização dos dados pessoais para finalidade diversa da execução contratual, bem como sua comercialização, compartilhamento ou transferência a terceiros sem autorização expressa da contratante, ressalvadas as hipóteses legais;

4.61.6 A CONTRATADA deverá comunicar à contratante, imediatamente e em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas do conhecimento do fato, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares, prestando as informações necessárias à comunicação à ANPD e aos titulares; e

4.61.7 Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá devolver ou eliminar, conforme orientação da contratante, todos os dados pessoais tratados, salvo obrigação legal de retenção.

4.62. Quanto aos procedimentos de implantação e política de uso:

4.62.1 A implantação deverá ser precedida da definição de procedimentos de segurança da informação, por meio de instrumentos contratuais que façam menção ao período de vigência e às responsabilidades sobre as informações;

4.62.2 Todos os usuários deverão atestar conhecimento da política de uso da plataforma, manifestando ciência sobre suas responsabilidades e limitações.

4.63. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, sob pena da lei.

Vistoria

4.64. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é facultada aos interessados, podendo ser realizada mediante agendamento junto a Divisão de Infraestrutura e Telecomunicações do Departamento de Tecnologia e Inovação da SEPLAG, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 11h30 e das 13h30 às 17h00, acompanhada por servidor designado para esse fim.

4.65. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou o responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.66. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.67. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.68. A vistoria é facultativa e foi prevista como faculdade, e não como obrigação, porque as informações necessárias à elaboração das propostas (quantitativos por unidade, características técnicas do parque, requisitos de implantação e relação de unidades) constam deste Termo de Referência e de seus anexos, de modo que a exigência de visita prévia às unidades oneraria desnecessariamente os licitantes e restringiria a competitividade da licitação.

4.69. Para fins de habilitação, o licitante deverá apresentar, na qualificação técnica, declaração de que realizou a vistoria ou declaração formal, assinada por seu responsável técnico, de que optou por não realizá-la e conhece plenamente as condições e peculiaridades da contratação, nos termos do art. 63, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133, de 2021.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.69.1 A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução contratual, outorga ou autorização válida da ANATEL para a exploração dos serviços contratados;

4.69.2 A CONTRATADA deverá fornecer canal de atendimento por telefone, chat, e-mail e chamados on-line, mantendo os dados de contato atualizados junto ao Município;

4.69.3 Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para deslocamentos à Prefeitura e aos pontos externos de atendimento, no perímetro urbano e no interior do Município, correrão por conta da CONTRATADA;

4.69.4 Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, os parâmetros de qualidade são aqueles definidos na regulação expedida pela ANATEL, em especial o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL (Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019); e

4.69.5 A indicação de marcas, fabricantes ou modelos em quaisquer especificações deste Termo de Referência, quando existente, tem caráter meramente referencial para definição do padrão mínimo de qualidade, admitindo-se equivalentes ou superiores, vedada a exigência de marca específica.

Sustentabilidade

196

4.70. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.70.1 Preferência por equipamentos que apresentem menor consumo de energia e maior eficiência energética, admitindo-se alimentação via PoE para redução de fontes individuais;

4.70.2 Destinação ambientalmente adequada de equipamentos substituídos, componentes, baterias e embalagens, por conta da contratada, observada a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2010);

4.70.3 Redução do uso de papel, mediante a disponibilização de documentação, manuais, faturas e relatórios em meio eletrônico; e

4.70.4 A solução em nuvem, quando adotada, deverá observar boas práticas de eficiência energética dos data centers utilizados.

Indicação de marcas ou modelos

4.71. Não se aplica a esta contratação a indicação de marcas ou modelos. O objeto é descrito por meio de especificações técnicas de funcionalidades e desempenho, admitidas soluções de diferentes fabricantes e arquiteturas (nuvem ou on premise), em observância ao princípio da competitividade e à neutralidade tecnológica, não se configurando nenhuma das hipóteses excepcionais do art. 41 da Lei nº 14.133, de 2021.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.72. Não se aplica a esta contratação, uma vez que não há processo administrativo que tenha concluído pela inadequação de marca ou produto específico para a execução dos serviços, não havendo, portanto, vedação de marca ou produto no objeto.

Da exigência de carta de solidariedade

4.73. Não se aplica a esta contratação a exigência de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, tendo em vista que o objeto consiste em serviços de telefonia e comunicação cuja garantia, suporte e manutenção são de responsabilidade integral da Contratada, e que a capacidade técnica do licitante será comprovada por meio dos atestados previstos nas exigências de qualificação técnica.

Subcontratação

4.74. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.75. A vedação à subcontratação justifica-se pela necessidade de responsabilização única perante a Administração quanto à disponibilidade, à segurança e à continuidade dos serviços, especialmente diante da criticidade das comunicações das unidades de saúde e do tratamento de dados pessoais dos munícipes.

4.76. A vedação não impede que a contratada utilize infraestrutura de terceiros para a prestação do serviço — a exemplo de provedores de nuvem, e operadoras de telecomunicações —, permanecendo, em qualquer hipótese, integral e exclusivamente responsável perante a contratante pela execução do objeto.

Da exigência de amostra

4.77. Não se aplica a esta contratação a exigência de amostra na fase de seleção do fornecedor, uma vez que o objeto consiste predominantemente na prestação de serviços de telefonia e comunicação, cuja conformidade com as especificações será verificada na fase de execução, por meio dos procedimentos de teste e inspeção e do recebimento provisório e definitivo previstos neste Termo de Referência.

Garantia da contratação

4.78. Não haverá exigência da garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, notadamente por não haver ingerência do Município sobre o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza

não adimplidas pela contratada, e por se tratar de serviço faturado mensalmente, mediante medição, o que reduz o risco de prejuízo ao erário.

Instalação de escritório

4.79. Não se aplica a esta contratação a exigência de que o fornecedor possua ou instale escritório no Município, uma vez que o atendimento e o suporte poderão ser prestados remotamente, por meio dos canais de atendimento exigidos, e, quando necessário, de forma presencial, sendo as despesas de deslocamento de responsabilidade da Contratada, conforme as obrigações previstas neste Termo de Referência.

Margem de Preferência

4.80. Não se aplica a esta contratação a margem de preferência de que trata o art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021, por não haver previsão de margem de preferência para o objeto desta contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.81. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.81.1 atendimento de toda a Administração Direta do Município de Cascavel/PR, com unidades distribuídas no perímetro urbano e no interior do Município, incluindo distritos;

4.81.2 parque estimado de 3.000 (três mil) ramais e 1.300 (mil e trezentas) linhas telefônicas a serem portadas;

4.81.3 quantitativo inicial de 34 (trinta e quatro) ramais para a Unidade de Pronto Atendimento Brasília (UPA Brasília), 39 (trinta e nove) ramais para a Unidade de Pronto Atendimento Veneza e 32 (trinta e dois) ramais para a Unidade de Pronto Atendimento Tancredo Neves, todas em operação 24x7;

4.81.4 necessidade de, no mínimo, 200 (duzentos) canais simultâneos nos troncos SIP;

4.81.5 necessidade de mobilidade para servidores, mediante softphone e aplicativo móvel; e

4.81.6 disponibilização de 27.343 minutos/mês de Agente de IA Generativa Especialista, com treinamento e parametrização realizados de forma colaborativa com o Departamento de Tecnologia e Inovação, destinadas prioritariamente aos canais de maior volume de atendimento ao cidadão.

4.82. Os quantitativos estabelecidos são estimativos e não geram obrigação de consumo mínimo pela Administração, devendo o faturamento observar os quantitativos efetivamente disponibilizados e utilizados.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 Nomear Gestor do Contrato e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, consoante as atribuições definidas pelo Decreto Municipal nº 14.405, de 11 de setembro de 2018;

5.1.2 Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

5.1.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

198
/

5.1.7 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8 Prever que os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte das customizações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.9 Relacionar-se com a contratada por meio de pessoa por ela credenciada (preposto);

5.1.10 Prestar à contratada as informações e os esclarecimentos que esta vier a solicitar para a efetivação do fornecimento;

5.1.11 Cumprir e fazer cumprir o disposto nas condições deste Termo de Referência;

5.1.12 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens e serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

5.1.13 Efetuar o pagamento à contratada após o cumprimento das formalidades legais;

5.1.14 Fiscalizar a execução do contrato, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições constantes de suas cláusulas;

5.1.15 Receber os equipamentos e conferir se estão de acordo com as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência, do instrumento convocatório e da proposta da contratada, recusando-os na hipótese de desconformidade com as características pretendidas;

5.1.16 Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

5.1.17 Proporcionar todas as facilidades para que a contratada possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições deste Termo de Referência;

5.1.18 Designar servidores do seu quadro de pessoal para exercer a fiscalização dos serviços contratados e atestá-los;

5.1.19 Proceder à mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento do objeto deste instrumento, sem prejuízo da responsabilidade da contratada;

5.1.20 Fornecer todos os esclarecimentos e informações necessários ao fiel cumprimento do contrato;

5.1.21 Comunicar, por escrito, à contratada o não recebimento do objeto, apontando as razões da sua desconformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência, no instrumento convocatório ou na proposta apresentada;

5.1.22 Disponibilizar os ativos de rede e o fornecimento de energia elétrica necessários à ativação dos equipamentos; e

5.1.23 Não responder por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

5.2.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6 Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para o fornecimento da solução de TIC;

5.2.7 Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8 Ceder à Administração os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados;

5.2.9 Fazer a transição contratual, quando for o caso, na forma prevista neste Termo de Referência;

5.2.10 Fornecer o objeto desta contratação em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas neste Termo de Referência e na licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço;

5.2.11 Substituir, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o bem não aceito pelo responsável pelo recebimento, por defeito ou por não atender às especificações do contrato;

5.2.12 Atender aos chamados abertos pelos canais de suporte, observando o prazo máximo de 2 (duas) horas para resposta aos chamados, com SLA de até 12 (doze) horas para chamados passíveis de resolução remota, de 24 (vinte e quatro) horas para chamados que necessitem de resolução local e de 32 (trinta e duas) horas para chamados classificados em nível de emergência, sem prejuízo dos prazos específicos da Tabela de Acordo de Nível de Serviço, que prevalecem quando mais rigorosos;

5.2.13 Arcar com todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação e hora técnica para viagens à Prefeitura e aos pontos externos de atendimento, no perímetro urbano e no interior do Município;

5.2.14 Realizar treinamento sobre o uso dos equipamentos fornecidos aos usuários e treinamento sobre o software de telefonia aos colaboradores lotados na Prefeitura Municipal de Cascavel;

5.2.15 Instalar ponto de acesso de, no mínimo, 10 Mbps full duplex, com IP fixo, visando comportar o fluxo de ligações e a quantidade de linhas, bem como fornecer acesso ao PABX e a geração de backups;

5.2.16 Instalar firewall dedicado à proteção da solução;

5.2.17 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Prefeitura Municipal de Cascavel, inclusive quanto aos preços praticados no contrato;

5.2.18 Levar imediatamente ao conhecimento da gestão contratual fatos extraordinários ou anormais que ocorram na execução do objeto contratado;

5.2.19 Manter-se, durante todo o período de vigência e execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório;

200
1.

5.2.20 Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho;

5.2.21 Prestar serviço de assessoria nas contas telefônicas do Município de Cascavel, orientando quanto ao uso racional do serviço de telefonia, ao ajuste de planos e ao cancelamento ou instalação de linhas telefônicas quando necessário;

5.2.22 Fornecer canal de atendimento por telefone, chat, e-mail e chamados on-line, mantendo os dados de contato atualizados junto ao Município;

5.2.23 Disponibilizar técnicos exclusivos para suporte a redes de telefonia e atendimento ao Município de Cascavel;

5.2.24 Disponibilizar aplicativo que possibilite chamadas entre ramais, para números externos, conferências, transferência de ligações e chamadas de vídeo, para instalação nos telefones celulares das pessoas indicadas pelo gestor do contrato;

5.2.25 Providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de aparelhos, na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pelos usuários, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas para remanejamento interno, com avaliação do fiscal técnico, correndo as despesas de embalagem, transporte e reinstalação por conta da contratada;

5.2.26 Identificar todos os equipamentos instalados com etiqueta de propriedade da contratada; e

5.2.27 Observar integralmente a legislação de proteção de dados pessoais e as normas de segurança da informação do Município.

5.3. Não se aplica a esta contratação a definição de obrigações do órgão gerenciador de Ata de Registro de Preços, uma vez que não se trata de contratação pelo Sistema de Registro de Preços, nem há órgãos participantes ou não participantes.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 início da execução do objeto: em até 5 (cinco) dias úteis contados da emissão da Nota de Empenho ou da Ordem de Serviço inicial;

6.1.2 apresentação do cronograma detalhado de implantação: em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato;

6.1.3 conclusão de todos os serviços de instalação, configuração, portabilidade e testes: em até 60 (sessenta) dias corridos, prorrogáveis mediante solicitação formal e justificada da contratada, aceita pela contratante;

6.1.4 operação contínua dos serviços, com suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, monitoramento por NOC 24x7 e atendimento aos níveis mínimos de serviço, durante toda a vigência contratual; e

6.1.5 transição e encerramento contratual, na forma do tópico específico deste Termo de Referência.

6.2. Dos serviços de instalação e configuração do projeto:

6.2.1 os ativos de rede necessários para a ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo da contratante;

6.2.2 todo o equipamento da contratada deverá ser instalado com etiqueta de identificação de propriedade da contratada;

6.2.3 a contratada deverá disponibilizar aparelhos e demais equipamentos de backup e recursos técnicos, que ficarão disponíveis à contratante, para garantir a agilidade e o cumprimento das exigências de disponibilidade dos equipamentos, conforme a tabela de prazos para atendimento de chamados técnicos e resolução de problemas;

6.2.4 a contratada será responsável pelo fornecimento de todos os materiais e acessórios necessários à instalação da solução, objeto do edital; e

6.2.5 a contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de aparelhos na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pelos usuários, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas para remanejamento interno, com avaliação do fiscal técnico.

6.3. Da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistemas:

6.3.1 o atendimento a chamados técnicos pela contratada deverá ser realizado em horário comercial estendido (dias úteis, das 8h00 às 17h30), exceto nos casos a seguir, em que a contratada poderá ser acionada a qualquer tempo, inclusive em regime 24x7;

6.3.2 interrupção total da comunicação entre ramais e com o Serviço Telefônico Fixo Comutado;

6.3.3 falha irrecuperável no sistema PABX IP que não possa ser suportada pelos equipamentos e recursos de redundância; e

6.3.4 interrupção de quaisquer serviços relacionados às UPAs (Unidades de Pronto Atendimento), em razão da criticidade da operação e da natureza dos serviços, que funcionam 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

6.4. A contratada considerará o quantitativo inicial de 34 (trinta e quatro) ramais para a Unidade de Pronto Atendimento Brasília (UPA Brasília), 39 (trinta e nove) ramais para a Unidade de Pronto Atendimento Veneza e 32 (trinta e dois) ramais para a Unidade de Pronto Atendimento Tancredo Neves.

6.5. Os prazos para atendimento aos serviços previstos na descrição da solução são os constantes da Tabela de Acordo de Nível de Serviço a seguir:

TABELA DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO		
Descrição do serviço	**Novas instalações**	**Correção de incidentes**
Sistema PABX IP (em nuvem ou on premise)	—	2 horas
Falha com queda ou interrupção de enlace tronco SIP (link fibra – rede pública)	—	2 horas
Falha com interrupção dos serviços de comunicação entre ramais e com o STFC (Sistema de Telefonia Fixa Comutada)	—	4 horas
Falha em sistemas auxiliares previstos na descrição da solução	—	4 horas úteis
Aparelho IP Gigabit	8 dias úteis	6 horas úteis
Aparelho IP sem fio	8 dias úteis	6 horas úteis
Base IP para fone móvel (base DECT)	8 dias úteis	6 horas úteis
Configuração de filas e grupos de chamados	5 dias úteis	6 horas úteis
Headset USB	8 dias úteis	6 horas úteis
Licença de softphone	2 dias úteis	6 horas úteis

202
1.

Agente de IA Generativa Especialista – indisponibilidade ou falha do agente (voz ou chat)	10 dias úteis (implantação, treinamento e publicação de novo agente)	4 horas úteis

6.6. Para a resolução de problemas, a contratada deverá respeitar os prazos máximos previstos neste Termo de Referência.

6.7. A contratante acionará a contratada por sistema automatizado de gestão de chamados, informando a classificação, o tipo do incidente e a localização física do equipamento; a partir do horário registrado nesse sistema será iniciada a contagem do prazo de atendimento.

6.8. O prazo máximo para a solução do incidente com troca de peça será contabilizado a partir da identificação da necessidade da troca da peça, devendo tal necessidade ser registrada no sistema.

6.9. Para o pleno atendimento das demandas apresentadas, a contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a contratante, 2 (dois) técnicos residentes de forma permanente durante toda a vigência do período contratual, para atuar como técnico de telefonia e no suporte contínuo da solução.

6.10. A contratada deverá dispor de NOC com operação em regime 24x7 para monitoramento do ambiente, prevendo resoluções proativas.

6.11. Durante o período de implantação, a contratada deverá disponibilizar equipe técnica capacitada e adequada à dimensão da solução, assim como coordenador de projeto para atuar como ponto focal durante todo o período de instalação e implantação.

Local e horário da prestação dos serviços

6.12. Os serviços serão prestados nas unidades da Administração Direta do Município de Cascavel/PR, no perímetro urbano e no interior do Município, incluindo os distritos, conforme relação de unidades a ser fornecida pela contratante na reunião inicial.

6.13. A relação de unidades, com os respectivos quantitativos de equipamentos e licenças por Secretaria, consta do Anexo I deste Termo de Referência, cabendo à contratante informar, na reunião inicial, os endereços e as demais informações complementares de cada unidade.

6.14. Os serviços de natureza contínua serão prestados em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial, em finais de semana e feriados.

6.15. Os serviços presenciais de instalação, remanejamento e manutenção serão prestados em dias úteis, das 8h00 às 17h30, ressalvadas as hipóteses de acionamento em qualquer tempo previstas neste Termo de Referência.

Rotinas a serem cumpridas

6.16. A execução contratual observará as seguintes rotinas:

6.16.1 Abertura de chamado pela contratante em sistema automatizado de gestão de chamados, com geração de número identificador;

6.16.2 Atendimento e solução do chamado pela contratada nos prazos da Tabela de Acordo de Nível de Serviço, com registro das ações executadas;

6.16.3 monitoramento proativo do ambiente pelo NOC da contratada, em regime 24x7, com comunicação imediata à fiscalização em caso de incidente;

6.16.4 reuniões de acompanhamento, no mínimo mensais, entre o preposto da contratada e a fiscalização, com registro em ata;

6.16.5 apresentação, mensalmente, de relatório de nível de serviço contendo os chamados abertos, os prazos de atendimento e solução, os incidentes ocorridos e a disponibilidade apurada;

6.16.6 apresentação, mensalmente, de relatórios de faturamento e de utilização (bilhetagem, ramais, troncos); e

6.16.7 execução de manutenções preventivas conforme cronograma acordado com a fiscalização, preferencialmente fora do horário de expediente.

Materiais a serem disponibilizados

6.17. Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades e qualidades estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua substituição quando necessário, incluindo:

6.17.1 central PABX IP em nuvem ou *on premise*, com todo o hardware, software e licenciamento necessários;

6.17.2 troncos SIP e link de fibra óptica exclusivo, em túnel criptografado;

6.17.3 aparelhos telefônicos IP, aparelhos IP Gigabit, aparelhos IP com módulo de extensão e respectivos módulos, aparelhos IP sem fio (handsets DECT) e bases DECT, headsets USB e licenças de softphone, nos quantitativos contratados;

6.17.4 todos os cabos, transceivers, fontes, docks, baterias e demais acessórios necessários à plena operação; e

6.17.5 equipamentos de backup para substituição imediata em caso de falha.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.18. As informações relevantes para o dimensionamento da proposta são as constantes do tópico específico dos Requisitos da Contratação deste Termo de Referência, complementadas pelos quantitativos e estimativas do tópico de Estimativas do Valor da Contratação.

Formas de transferência de conhecimento

6.19. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.19.1 capacitação das equipes técnicas e dos usuários, nos termos dos Requisitos de Capacitação;

6.19.2 entrega de documentação técnica, manuais de operação e administração, diagramas da solução implantada e procedimentos operacionais padrão, em português do Brasil e em meio digital editável ou aberto;

6.19.3 repasse das configurações, dos planos de numeração, das regras de roteamento, das URAs e dos fluxos de atendimento implementados; e

6.19.4 realização de sessões de acompanhamento técnico com a equipe do Departamento de Tecnologia e Inovação durante a implantação e ao término do contrato.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.20. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.20.1 apresentação, pela contratada, de plano de transição em até 15 (quinze) dias contados da comunicação formal do encerramento contratual ou da não prorrogação;

6.20.2 manutenção integral da prestação dos serviços até o efetivo encerramento, sem degradação da qualidade;

6.20.3 cooperação com a nova contratada ou com a equipe da contratante, prestando as informações técnicas necessárias à continuidade dos serviços;

204
1

6.20.4 liberação e apoio à portabilidade de todas as linhas telefônicas para a operadora ou solução sucessora, sem ônus adicional e nos prazos regulamentares da ANATEL;

6.20.5 exportação e entrega, em formato aberto (CSV, XLSX, JSON ou equivalente), de todos os dados, registros de chamadas (CDR), gravações, históricos de atendimento, protocolos, contatos e configurações, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do encerramento;

6.20.6 devolução dos equipamentos da contratada e retirada dos ativos de sua propriedade, mediante termo circunstanciado, sem prejuízo da continuidade do serviço; e

6.20.7 eliminação segura dos dados pessoais tratados, após a confirmação da entrega integral, mediante declaração formal de descarte, ressalvadas as hipóteses legais de retenção.

6.21. A contratada deverá assegurar período de convivência entre a solução anterior e a nova solução, quando necessário, de modo a não haver descontinuidade dos serviços essenciais, especialmente nas unidades de saúde.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.22. Para os serviços contínuos, a quantidade mínima para comparação e controle corresponde aos quantitativos mensais de ramais, linhas, equipamentos, licenças efetivamente disponibilizadas, apurados mensalmente pela fiscalização com base nos relatórios do sistema de gestão e nos relatórios de faturamento.

6.23. Para os serviços sob demanda, cada Ordem de Serviço conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo de execução, servindo de parâmetro para a medição e o controle.

6.24. A contratada deverá disponibilizar sistema de gestão on-line que permita à contratante verificar, a qualquer tempo, os quantitativos ativos e o consumo dos serviços.

Mecanismos formais de comunicação

6.25. São definidos como mecanismos formais de comunicação entre a contratante e a contratada os seguintes:

6.25.1 Ordem de Serviço;

6.25.2 Ata de Reunião;

6.25.3 Ofício;

6.25.4 sistema de abertura de chamados (Help Desk);

6.25.5 sistema de gestão on-line da solução;

6.25.6 e-mails e cartas; e

6.25.7 notificações eletrônicas enviadas aos endereços informados na proposta comercial.

6.26. Toda a comunicação entre as partes será preferencialmente por escrito, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica, sem prejuízo de outros meios de comunicação direta.

6.27. A comunicação entre as partes se dará de forma descentralizada, podendo qualquer integrante da Equipe de Fiscalização do Contrato solicitar informações e notificar a contratada, devendo encaminhar cópia de toda solicitação ou notificação ao Gestor do Contrato, para ciência e arquivamento.

6.28. A contratada se obriga a prestar toda e qualquer informação que a Equipe de Fiscalização considerar necessária para esclarecimentos no que tange à execução do objeto contratado.

Manutenção de sigilo e normas de segurança

6.29. A contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir

ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela contratante a tais documentos.

6.30. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e de respeito às normas de segurança vigentes, deverá ser assinado pelo representante legal da contratada, e o Termo de Ciência deverá ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, sendo ambos entregues à fiscalização na reunião inicial.

6.31. É vedada à contratada a escuta, a interceptação, a gravação não autorizadas ou a divulgação do conteúdo das comunicações telefônicas, ressalvadas as gravações regularmente configuradas pela contratante no exercício de suas competências.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão poderá convocar o preposto da contratada para a adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. A gestão do contrato será exercida pelo Gestor do Contrato e pela Equipe de Fiscalização designados pela contratante, consoante as atribuições definidas pelo Decreto Municipal nº 14.405, de 11 de setembro de 2018.

7.6. A Equipe de Fiscalização será composta da seguinte forma: cada Secretaria indicará um servidor para a função de Fiscal do Contrato e outro para a função de Fiscal do Contrato Suplente, sendo todos os integrantes concorrentes nas responsabilidades de fiscalizar e acompanhar o desempenho da contratada durante toda a execução do contrato.

7.7. Cada Fiscal do Contrato ficará responsável pela avaliação do serviço executado na sua respectiva Secretaria.

Preposto

7.8. A contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.9. A contratada deverá manter preposto apto a representá-la perante a contratante durante todo o período contratual, com poder de decisão para resolver questões operacionais e disponibilidade para participar das reuniões de acompanhamento, admitida a atuação remota, sem prejuízo da presença dos técnicos residentes previstos neste Termo de Referência.

7.10. A contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto, hipótese em que a contratada designará outro para o exercício da atividade.

Reunião inicial

7.11. Após a assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e dos Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, no edital e em seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

206

7.12. A reunião ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da contratante.

7.13. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.13.1 presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.13.2 entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e dos Termos de Ciência;

7.13.3 apresentação do plano de projeto e do cronograma de implantação;

7.13.4 esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.13.5 apresentação da carta do preposto, contendo, no mínimo, o nome completo e o CPF do funcionário designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

7.13.6 apresentação das declarações e certificados do fabricante ou do provedor, comprovando que os produtos ofertados possuem a garantia solicitada neste Termo de Referência.

Rotinas de fiscalização

7.14. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.15. São asseguradas à Equipe de Fiscalização, representantes da contratante, as prerrogativas de:

7.15.1 fiscalizar a execução do contrato de modo que sejam cumpridas integralmente as condições contidas neste instrumento;

7.15.2 comunicar eventuais falhas ocorridas na execução dos serviços, detalhando-as, se necessário, para a regularização das falhas, defeitos ou vícios verificados;

7.15.3 acompanhar o prazo de execução dos serviços;

7.15.4 determinar as medidas necessárias e imprescindíveis à correta execução dos serviços, bem como fixar prazos para as correções das falhas e irregularidades constatadas; e

7.15.5 sustar quaisquer serviços que estejam sendo realizados em desacordo com o especificado neste Termo de Referência e no contrato assinado.

7.16. Quando constatada a não execução adequada ou fora dos parâmetros de qualidade, caberá a qualquer integrante da Equipe de Fiscalização elaborar fundamentação, devidamente justificada e por escrito, indicando a falta cometida e a sanção que entenda mais adequada, encaminhando-a ao Gestor do Contrato.

7.17. Ao Gestor do Contrato caberá a deliberação sobre a aplicação ou não da sanção proposta pela Equipe de Fiscalização, bem como a comunicação da decisão à contratada, de acordo com o Decreto Municipal nº 14.405, de 11 de setembro de 2018.

7.18. O serviço que deixar de ser prestado ou que venha a ser rejeitado pela Equipe de Fiscalização não poderá ser objeto de cobrança, de qualquer tipo, por parte da contratada.

7.19. Ao final de cada período de referência, a Equipe de Fiscalização realizará a conferência do serviço executado com base, no mínimo, nos seguintes indicadores:

7.19.1 houve interrupção dos serviços contratados;

7.19.2 os equipamentos e serviços entregues atendem às necessidades quanto ao objeto contratado;

7.19.3 o valor cobrado confere com o quantitativo utilizado; e

7.19.4 o faturamento está sendo feito apenas dos serviços contratados.

7.20. A conferência para a avaliação do serviço se dará por meio da análise dos relatórios de faturamento do período apresentados pela contratada ou emitidos via sistema de gestão on-line, sem prejuízo dos demais atos necessários à comprovação da execução dos serviços.

7.21. Quando houver incorreção nos dados apresentados nos relatórios ou no faturamento, a contratante solicitará à contratada a correção do erro identificado, estabelecendo prazo para a apresentação da resposta.

7.22. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

Fiscalização técnica

7.23. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.24. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.25. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.26. O fiscal técnico informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que sejam adotadas as providências necessárias e saneadoras.

7.27. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.28. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

7.29. A fiscalização técnica abrange, ainda, as seguintes rotinas específicas:

7.29.1 verificação mensal da disponibilidade apurada da solução e do cumprimento dos prazos da Tabela de Acordo de Nível de Serviço;

7.29.2 conferência dos relatórios de chamados, de bilhetagem e de utilização emitidos pelo sistema de gestão; e

7.29.3 acompanhamento da execução das horas técnicas demandadas por Ordem de Serviço, com aferição dos produtos entregues.

Fiscalização administrativa

7.30. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamentos e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.31. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis quando a questão ultrapassar a sua competência.

Gestor do contrato

7.32. Cabe ao gestor do contrato:

208
/

7.32.1 coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração;

7.32.2 acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

7.32.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, anotando os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

7.32.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas;

7.32.5 tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

7.32.6 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

7.32.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e pela gestão no recebimento definitivo do serviço; e

7.32.8 receber e dar encaminhamento imediato às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, bem como à notificação formal de que a contratada esteja descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, na forma estabelecida nesta seção.

8.2. O atendimento ao padrão de serviços exigido será apurado pelo IMR, considerando os tipos de incidentes, os prazos de atendimento e os pontos dos padrões de serviços.

8.3. Mensalmente, a contratante realizará avaliação do padrão de atendimento dos serviços contratados e calculará o IMR, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, atentando ao registro próprio de reclamações dos usuários dos setores.

8.4. Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a contratada poderá encaminhar à contratante justificativa, por escrito e tecnicamente embasada, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o início do atendimento do chamado. Caso a justificativa seja aceita, o prazo para a solução será suspenso para fins de apuração do IMR; caso seja rejeitada, o prazo permanecerá o constante da abertura do chamado.

8.5. A classificação de uma solicitação de solução de incidente deverá observar a tabela a seguir e os prazos da Tabela de Acordo de Nível de Serviço:

CLASSIFICAÇÃO DE UMA SOLICITAÇÃO DE SOLUÇÃO DE INCIDENTE

Urgência	Tipo de incidente
Alta	Falha com queda ou interrupção de enlace tronco SIP (link fibra – rede pública); falha com interrupção dos serviços de comunicação entre ramais e com o STFC (Sistema de Telefonia Fixa Comutada); falha no sistema PABX IP; qualquer interrupção que afete as Unidades de Pronto Atendimento – UPAs
Média	Falha em sistemas auxiliares previstos na descrição da solução; indisponibilidade ou falha do Agente de IA Generativa Especialista, com transferência das demandas ao atendimento humano
Baixa	Correção de incidentes em aparelhos IP (aparelho IP, aparelho IP Gigabit, aparelho IP sem fio, base IP para fone móvel); correção de configuração de filas e grupos de chamados; troca de headset USB; incidentes em licenças de softphone

8.6. Em caso de não cumprimento dos prazos determinados, e tendo sido rejeitada a justificativa de atraso apresentada pela contratada, serão aplicados os seguintes descontos na apuração do IMR:

DESCONTOS NA APURAÇÃO DO IMR		
Atendimento / Solução	**Urgência**	**Pontos a perder no IMR**
Atendimento a incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora de atraso, acrescido de 0,2 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
Atendimento a incidente	Média	0,1 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
Atendimento a incidente	Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
Solução do incidente SEM troca de equipamento	Alta	0,2 ponto para cada hora de atraso
Solução do incidente SEM troca de equipamento	Média	0,1 ponto para cada hora de atraso
Solução do incidente SEM troca de equipamento	Baixa	0,05 ponto para cada hora de atraso
Solução do incidente COM troca de equipamento	Alta	0,2 ponto por dia útil de atraso
Solução do incidente COM troca de equipamento	Média	0,1 ponto por dia útil de atraso
Solução do incidente COM troca de equipamento	Baixa	0,05 ponto por dia útil de atraso

8.7. A contratante executará glosa calculada pela seguinte equação: IMR = 10 – (somatório dos pontos perdidos).

TABELA DE GLOSA	
IMR apurado no mês	**Glosa**
IMR maior ou igual a 9,0	Não haverá abatimento na fatura mensal
IMR maior ou igual a 8,0 e menor que 9,0	Abatimento de 2% na fatura mensal
IMR maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	Abatimento de 4% na fatura mensal

210
1

IMR maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	Abatimento de 6% na fatura mensal
IMR maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	Abatimento de 8% na fatura mensal
IMR menor que 5,0	Sanções previstas no tópico de Sanções Administrativas deste Termo de Referência

8.8. O IMR será apurado mensalmente, incidindo a glosa sobre a fatura mensal.

8.9. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

8.9.1 não produziu os resultados acordados ou não atingiu os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação;

8.9.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou

8.9.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.10. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.11. Durante a execução do objeto, o fiscal do contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

8.12. Em hipótese alguma será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.13. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da prestadora.

Critérios de aceitação

8.14. São critérios de aceitação do objeto:

8.14.1 entrega, instalação, programação e testes dos equipamentos e das soluções, conforme especificações deste Termo de Referência;

8.14.2 considera-se o serviço entregue após a realização dos testes e o pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência;

8.14.3 portabilidade concluída das linhas telefônicas, sem perda de numeração e sem interrupção dos serviços essenciais; e

8.14.4 entrega dos relatórios, da documentação técnica e da capacitação previstos neste instrumento.

8.15. Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, os parâmetros de qualidade são aqueles definidos na regulação expedida pela ANATEL, em especial o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL (Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019).

Recebimento

8.16. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

211
1

8.17. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da entrega da documentação referida no item anterior, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.18. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

8.19. Para efeito de recebimento provisório, será considerado, para fins de faturamento, o período mensal de prestação dos serviços, compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.

8.20. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e da qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.21. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último, sendo o IMR parte integrante desse termo.

8.22. Na hipótese de a verificação não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

8.23. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências apontadas no recebimento provisório.

8.24. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos manuais e instruções exigíveis.

8.25. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa, e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.26. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento provisório, pelo Gestor do Contrato, após a verificação da qualidade e da quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

8.26.1 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo no cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas;

8.26.2 realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.26.3 emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e nas documentações apresentadas;

8.26.4 comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado – IMR; e

8.26.5 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e pela gestão.

212
1

8.27. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para a emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.28. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.29. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, tampouco os prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

8.30. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

Procedimentos de teste e inspeção

8.31. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos termos de recebimento provisório e definitivo:

8.31.1 testes de originação e terminação de chamadas em todos os perfis de ramal, incluindo chamadas locais, nacionais, para móveis e entre ramais de diferentes unidades;

8.31.2 testes de funcionamento da URA, das filas de atendimento, das gravações, do correio de voz e dos relatórios;

8.31.3 testes de failover e de continuidade em caso de queda do enlace principal;

8.31.4 verificação da qualidade de áudio (codecs, latência e perda de pacotes) e da capacidade de canais simultâneos contratada;

8.31.5 verificação do funcionamento do softphone e do aplicativo móvel nas plataformas exigidas; e

8.31.6 conferência dos relatórios gerenciais e da trilha de auditoria .

Liquidação

8.32. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

8.33. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: o prazo de validade; a data de emissão; os dados do contrato e do órgão contratante; o período respectivo de execução do contrato; o valor a pagar; e o eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.34. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

8.35. Caso a identificação de cobrança indevida ocorra após o pagamento da Nota Fiscal/Fatura, o fato será informado à contratante para que seja feita a devolução do valor correspondente na Nota Fiscal/Fatura subsequente.

8.36. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista, constatada por meio de consulta aos cadastros oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.37. Constatada a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, prorrogável uma vez, por igual período, a critério da contratante.

213

8.38. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal a inadimplência da contratada, bem como a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.39. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.40. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente até que se decida pela extinção do contrato, caso a contratada não regularize sua situação.

8.41. Será extinto o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

8.42. A retenção dos créditos da contratada poderá ocorrer somente quando se configurar potencial risco de prejuízo ao erário, a exemplo de custo com a extinção e nova contratação, perda de serviços ou investimentos, ocorrência de superfaturamento, entre outros.

Prazo de pagamento

8.43. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

8.44. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, apurada desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, calculando-se os juros de mora à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula: EM = I x N x VP, em que EM corresponde aos encargos moratórios; N ao número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP ao valor da parcela a ser paga; e I ao índice de compensação financeira, equivalente a 0,00016438, obtido pela divisão do percentual da taxa anual de 6% (seis por cento) por 100 e, em seguida, por 365.

8.45. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos deverão ser instruídos com as justificativas e os motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

Forma de pagamento

8.46. O pagamento será realizado mensalmente, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada, ou por meio equivalente, após o atesto da Nota Fiscal/Fatura e prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista.

8.47. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.48. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, sendo que, independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.49. A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, ficando o pagamento condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido.

8.50. O valor a ser pago está condicionado à efetiva disponibilização e utilização dos serviços pelo Município, não havendo obrigação de consumo mínimo.

214

8.51. Do documento de cobrança:

8.51.1 mensalmente, ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a contratada deverá apresentar documento de cobrança (Nota Fiscal/Fatura) constando, de forma detalhada, os serviços prestados no mês anterior, com discriminação das alíquotas dos impostos, contribuições e retenções tributárias inclusas no preço, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes do vencimento;

8.51.2 a contratada enviará mensalmente à contratante a 1ª via da Nota Fiscal/Fatura das linhas faturadas, em formato de mídia digital, para o e-mail institucional do Departamento de Tecnologia e Inovação, devendo também disponibilizá-la via internet, no sistema de gestão on-line, contendo as mesmas informações da via encaminhada por e-mail;

8.51.3 a contratada deverá efetuar faturamento único, contendo o consumo de todas as linhas e ramais (serviços de voz e dados) de forma consolidada e individualizada;

8.51.4 para possibilitar a conferência, as faturas deverão ser enviadas em mídia que permita a extração e a análise de arquivos, preferencialmente nos formatos Microsoft Excel (extensão ".xls" ou ".xlsx") ou texto (extensão ".txt");

8.51.5 a Nota Fiscal/Fatura deverá ser documento único, constando o faturamento individualizado por pacotes e ramais efetivamente ativados, não sendo aceito qualquer faturamento separado desta; e

8.51.6 não deverão ser cobradas tarifas por serviços ou facilidades não solicitadas ou não autorizadas pelo Município, devendo estar inclusos nos valores apresentados todos os impostos, taxas e encargos pertinentes aos serviços prestados.

8.52. A fatura única principal deverá trazer as faturas individuais de cada Secretaria, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

8.52.1 razão social e CNPJ da empresa contratada;

8.52.2 razão social do Município;

8.52.3 mês de referência;

8.52.4 período de apuração;

8.52.5 data da emissão;

8.52.6 listagem com as Secretarias e respectivos valores;

8.52.7 resumo contendo os valores totais de cada tipo de chamada ou serviço utilizado;

8.52.8 valor total da fatura (bruto);

8.52.9 valor das retenções de impostos previstas na legislação vigente;

8.52.10 valor total a ser pago (líquido); e

8.52.11 dados bancários para efetuar o pagamento por meio de ordem bancária, depósito, transferência ou código para operação similar.

8.53. O detalhamento das faturas individuais de cada linha, para os serviços prestados, deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

8.53.1 razão social e CNPJ da empresa contratada;

8.53.2 razão social do Município;

8.53.3 número da linha;

8.53.4 mês de referência;

8.53.5 período de apuração;

8.53.6 valor da assinatura mensal e do pacote de dados, quando houver;

8.53.7 data, hora, número de destino com DDD, tipo, duração e valor de cada chamada originada;

8.53.8 data, hora, número de destino com DDD, tipo e valor de cada serviço utilizado;

8.53.9 somatório dos tempos de duração e dos valores cobrados por cada tipo de chamada;

8.53.10 somatório dos valores cobrados por cada tipo de serviço; e

8.53.11 valor total da fatura.

8.54. Antes de cada pagamento à contratada, e previamente à emissão de nota de empenho, será realizada consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital e a existência de eventuais impedimentos de licitar e contratar.

Antecipação de pagamento

8.55. Não se aplica a esta contratação a antecipação de pagamento, uma vez que o pagamento será efetuado mensalmente, após a execução dos serviços, o atesto e a liquidação da despesa, nos termos deste Termo de Referência.

Reajuste

8.56. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado.

8.57. Após o interregno de 1 (um) ano, os preços poderão ser reajustados mediante a aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, homologado pela ANATEL, por se tratar de serviço de telecomunicações, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.58. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.59. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a contratante pagará à contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo, ficando a contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

8.60. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

8.61. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.62. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.63. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de crédito

8.64. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da contratante, sendo que a eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.65. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da contratada (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que este não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público.

216

8.66. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente pela execução do objeto contratual, restando incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e as demais cláusulas aplicáveis no regime jurídico dos contratos administrativos, incluindo o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.67. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da contratada.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; ou

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções, previstas no art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021:

9.2.1 advertência, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.2.2 impedimento de licitar e contratar, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do item anterior, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.2.3 declaração de inidoneidade para licitar e contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do item anterior, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave; e

9.2.4 multa, na forma dos itens seguintes.

9.3. Serão aplicadas as seguintes multas:

9.3.1 multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias; após o décimo quinto dia, e a critério da Administração, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, configurando-se, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da extinção unilateral da avença;

9.3.2 multa compensatória de 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, em caso de atraso na execução do objeto por período superior ao previsto na alínea anterior, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

9.3.3 multa compensatória de 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

217
1.

9.3.4 multa de 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três inteiros e dois décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme o detalhamento constante das Tabelas 1 e 2 a seguir; e

9.3.5 as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

9.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as Tabelas 1 e 2:

TABELA 1 – GRAUS E CORRESPONDÊNCIA	
Grau	**Correspondência**
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2 – INFRAÇÕES		
Item	**Descrição**	**Grau**
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia e por unidade de atendimento	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	2
5	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	2
6	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia	1
7	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	3
8	Deixar de indicar e manter, durante a execução do contrato, os prepostos previstos no edital e no contrato	1
9	Deixar de manter, durante a execução do contrato, a outorga/autorização da ANATEL, por ocorrência e por dia	4
10	Deixar de comunicar incidente de segurança da informação ou violação de dados pessoais nos prazos previstos, por ocorrência	4

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

218

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela contratante à contratada, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente ou inscrita em dívida ativa do Município.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, e no Decreto Municipal nº 9.032, de 2009, no que couber, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade.

9.11. Para a garantia da ampla defesa e do contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, os quais serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.12. Na aplicação das sanções serão considerados: a natureza e a gravidade da infração cometida; as peculiaridades do caso concreto; as circunstâncias agravantes ou atenuantes; os danos que dela provierem para a contratante; e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.13. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

9.14. A personalidade jurídica da contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, estendendo-se todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.15. A contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), bem como registrá-las no cadastro municipal de fornecedores (CAFILC).

9.16. As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.17. Os débitos da contratada para com a Administração, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a contratada possua com o mesmo órgão contratante.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR LOTE (LOTE ÚNICO), nos termos dos artigos 6º, inciso XLI, 29 e 34 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. A adoção do julgamento por lote único justifica-se pela indivisibilidade técnica e pela interdependência dos itens que compõem a solução, cuja contratação fracionada comprometeria a integração, a responsabilização única pelo funcionamento e a gestão contratual.

10.3. O critério de julgamento pelo menor preço justifica-se por se tratar de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade são objetivamente definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais de mercado, de modo que a vantajosidade da contratação decorre da proposta de menor valor que atenda integralmente às exigências técnicas, nos termos dos arts. 6º, inciso XLI, e 33, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.4. As exigências de habilitação jurídica, de regularidade fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital e reproduzido nesta seção.

Regime de execução

10.5. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 46, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.6. O modelo de execução adotado justifica-se por oferecer maior flexibilidade à gestão em eventuais necessidades de acréscimos ou supressões de serviços, sendo comum a variação da demanda por item durante a execução dos serviços, principalmente para o objeto em questão, cujo consumo é aferido mensalmente conforme os quantitativos efetivamente disponibilizados e utilizados.

Prazo de validade das propostas

10.7. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública.

10.8. O prazo de 60 (sessenta) dias é necessário para permitir o trâmite completo do procedimento licitatório, compreendendo a fase de lances, a análise e a diligência das propostas, a habilitação, o julgamento de eventuais recursos e a homologação, garantindo segurança jurídica à Administração e aos licitantes.

Forma de apresentação da proposta e composição de custos

10.9. A proposta de preços deverá ser apresentada conforme o Modelo de Proposta de Preços que acompanha o edital, discriminando, por item, os valores unitário, mensal e total para o prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, com a indicação do fabricante, da marca e do modelo dos equipamentos e da plataforma ofertados.

10.10. A proposta deverá ser acompanhada de ficha técnica ou catálogo dos equipamentos ofertados (aparelhos IP, aparelhos sem fio, bases e headsets) e de descrição técnica da central PABX IP e do Agente de IA Generativa Especialista, demonstrando o atendimento às especificações deste Termo de Referência.

10.11. Não será exigida a apresentação de planilha de composição de custos e formação de preços junto à proposta, uma vez que o objeto é composto por serviços de telecomunicações e por locação de equipamentos remunerados por preços unitários mensais praticados no mercado, sem formação de preço baseada preponderantemente em mão de obra, e que o critério de aceitabilidade de preços é aferido pelos valores unitários e global estimados. A Administração poderá, contudo, realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir que ela seja demonstrada, inclusive mediante a apresentação da composição de custos do licitante, nos termos do art. 59, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

Participação de consórcios

10.12. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

10.13. A vedação é adotada com fundamento no art. 15, caput, da Lei nº 14.133, de 2021, porque o objeto é serviço comum, de mercado consolidado e atendido por diversas empresas capazes de executá-lo isoladamente; porque os itens que compõem a solução são tecnicamente interdependentes e devem permanecer sob responsabilidade única da contratada, em especial quanto à autorização da ANATEL, aos

220
1

níveis mínimos de serviço e à garantia; e porque a reunião em consórcio dificultaria a gestão e a fiscalização contratual e a aplicação de sanções, sem ampliar a competitividade do certame.

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.14. Será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte o tratamento favorecido previsto nos arts. 42 a 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, quanto à comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, ao direito de preferência em caso de empate ficto e à regularização tardia, observadas as disposições do edital.

10.15. Não se aplicam a esta contratação a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte nem a reserva de cota, previstas nos incisos I e III do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 2006, pelas seguintes razões: o valor estimado da contratação, de R$ 6.725.509,68, supera o limite de R$ 80.000,00 fixado para a participação exclusiva; e a reserva de cota destina-se à aquisição de bens de natureza divisível, ao passo que o objeto é serviço julgado em lote único, indivisível em razão da interdependência técnica dos itens, de modo que o tratamento diferenciado por cota representaria prejuízo ao conjunto do objeto, nos termos do art. 49, inciso III, da referida Lei Complementar.

10.16. Pelos mesmos motivos, não se aplica a destinação exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte sediadas em Cascavel ou em sua região metropolitana prevista na Lei Complementar Municipal nº 112, de 2020, que alcança os itens cujo valor não ultrapasse R$ 80.000,00, o que não ocorre nesta contratação, julgada em lote único de valor estimado superior a esse limite.

Exigências de habilitação

10.17. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os requisitos a seguir.

Habilitação jurídica

10.17.1 empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.17.2 Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio oficial;

10.17.3 sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou empresa individual de responsabilidade limitada: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.17.4 sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento;

10.17.5 sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.17.6 filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do respectivo ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.17.7 sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971; e

10.17.8 os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.17.9 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

10.17.10 prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;

10.17.11 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;

10.17.12 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa;

10.17.13 prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.17.14 prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.17.15 caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei; e

10.17.16 o fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação econômico-financeira

10.17.17 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.18. A qualificação econômico-financeira restringe-se à certidão negativa de falência porque se trata de serviço contínuo remunerado mensalmente, após a execução, o atesto e a liquidação, sem antecipação de pagamento, o que reduz o risco financeiro da Administração; a exigência de índices contábeis ou de patrimônio líquido mínimo, nesse contexto, seria desproporcional e restringiria a competitividade, nos termos do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021.

Qualificação técnica

10.19. Serão exigidos, quanto à qualificação técnica:

10.19.1 outorga ou autorização concedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para a execução dos serviços ora licitados, em plena validade;

10.19.2 comprovação de aptidão para a execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a prestação de serviços de telefonia IP/VoIP com central PABX IP em quantitativo não inferior a 50% (cinquenta por cento) dos ramais e das linhas previstos neste Termo de Referência;

10.19.3 serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante;

10.19.4 os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

10.19.5 o fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos;

222
/

10.19.6 não serão aceitos como comprovação de aptidão notas fiscais isoladas ou declarações emitidas pela própria licitante, por empresa pertencente ao mesmo grupo econômico ou com sócios em comum, devendo os atestados ser emitidos por terceiros, pessoas jurídicas de direito público ou privado, contratantes dos serviços;

10.19.7 declaração de vistoria ou declaração formal, assinada pelo responsável técnico do licitante, de que optou por não realizar a vistoria e conhece plenamente as condições e peculiaridades da contratação, conforme tópico específico deste Termo de Referência;

10.19.8 os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente; e

10.19.9 serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.20. As exigências de qualificação técnica justificam-se pela necessidade de assegurar que a licitante possua experiência prévia na prestação de serviços de telefonia IP/VoIP de porte compatível com o da Administração, que demanda cerca de 3.000 ramais e 1.300 linhas e inclui unidades de saúde em regime 24x7, cuja interrupção compromete serviços públicos essenciais, e que detenha a autorização da ANATEL para a exploração dos serviços. O quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) dos ramais e das linhas previstos é proporcional à dimensão do objeto, limita-se às parcelas de maior relevância e valor significativo (central PABX IP e pacotes de minutos fixo e móvel, cada qual superior a 4% do valor total estimado), admite o somatório de atestados e observa o art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021, e a Súmula nº 263 do Tribunal de Contas da União.

10.21. Não se exige comprovação de experiência específica quanto ao Agente de IA Generativa Especialista, a fim de não restringir indevidamente a competitividade, sendo a conformidade do módulo verificada na fase de implantação, por meio dos procedimentos de teste e inspeção e do recebimento provisório e definitivo previstos neste Termo de Referência.

10.22. A exigência da outorga ou autorização concedida pela ANATEL destina-se exclusivamente a comprovar o cumprimento das normativas que regulamentam a exploração dos serviços de telecomunicação por parte da licitante, com fundamento nos dispositivos legais a seguir:

10.23. Lei nº 9.472, de 1997, art. 64: "Comportarão prestação no regime público as modalidades de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, cuja existência, universalização e continuidade a própria União comprometa-se a assegurar".

10.24. Lei nº 9.472, de 1997, art. 83: "A exploração do serviço em regime público dependerá de prévia outorga, pela Agência, mediante concessão, implicando esta o direito de uso das radiofrequências necessárias, conforme regulamentação". Parágrafo único: "Concessão de serviço de telecomunicações é a delegação de sua prestação, mediante contrato, por prazo determinado, no regime público, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar".

10.25. Resolução ANATEL nº 426, de 2005, quanto à definição do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), como serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, prestado em regime público e em regime privado, objeto, respectivamente, de concessão ou permissão e autorização, conforme disposto no Plano Geral de Outorgas – PGO.

10.26. Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, que aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.

Disposições gerais sobre habilitação

10.26.1 não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;

10.26.2 se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica e para aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

10.26.3 serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes à CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições; e

10.26.4 quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre, devendo, para a assinatura do contrato, ser traduzidos por tradutor juramentado e apostilados ou consularizados.

Documentação complementar para cooperativas

10.27. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a documentação complementar prevista na legislação de regência, em especial a relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos e que executarão o contrato, a comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço, o registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971, a ata de fundação, o estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou e a última auditoria contábil-financeira, ou declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

Critério de aceitabilidade de preços

10.28. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valor global da contratação ou valores unitários superiores aos estimados pela Administração, na forma do art. 59, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.29. O critério de aceitabilidade observará o valor global estimado da contratação e os valores unitários constantes da tabela de composição de preços deste Termo de Referência.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, corresponde ao valor global estimado, conforme custos unitários apostos na tabela do item 1 deste Termo de Referência e na composição constante desta seção.

11.2. A estimativa de preços foi elaborada com base em pesquisa realizada junto a fornecedores do ramo e pesquisas no portal nacional de contratações públicas, observada a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, a Instrução Normativa nº 002/2023 – SEPLAG, e o disposto no art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.3. O método matemático escolhido para a definição do valor estimado será a mediana das pesquisas válidas, arredondada em duas casas decimais, a fim de evitar distorções decorrentes de valores discrepantes ou excessivamente elevados ou baixos, em conformidade com a Instrução Normativa nº 002/2023-SEPLAG, que admite a utilização da média, da mediana ou do menor dos valores obtidos, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, desconsiderados os valores que não representem preço praticado.

11.4. Os valores unitários e mensais são influenciados diretamente por características específicas de cada contratação, como o tipo de pacote, os equipamentos, as localidades e as respectivas quantidades, razão pela qual a pesquisa junto a fornecedores mostra-se apta a produzir preço adequado à estimativa do valor da contratação.

224
1

11.5. O valor mensal estimado está baseado na estimativa da demanda constante do Estudo Técnico Preliminar. O valor global estimado corresponde ao valor mensal multiplicado pelo prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, mantidos os valores unitários mensais, não computadas eventuais prorrogações nem reajustes. O Agente de IA Generativa Especialista (item 11) foi precificado por minuto/mês, sobre a estimativa de 27.343 (vinte e sete mil, trezentos e quarenta e três) minutos mensais. O quantitativo de minutos foi justificado no Relatório Técnico de Estimativa de Minutagem do Agente de IA, que integra o processo (seções 9 e 10), em que o Município consignou que o volume apurado na amostra de unidades de saúde é adotado como volume mensal, em razão da pequena amostragem e da possibilidade de expansão do serviço a todos os serviços de atendimento da administração pública direta municipal.

Dos quantitativos

11.6. Os quantitativos da contratação são os seguintes:

11.6.1 1 (um) sistema PABX IP, em nuvem ou *on premise*, para 3.000 (três mil) ramais e 1.300 (mil e trezentas) linhas;

11.6.2 1 (um) pacote de minutos ilimitado para telefonia fixa;

11.6.3 1 (um) pacote de minutos ilimitado para telefonia móvel;

11.6.4 5 (cinco) aparelhos IP com placa de extensão;

11.6.5 11 (onze) placas de extensão para aparelho IP;

11.6.6 2.472 (dois mil, quatrocentos e setenta e dois) aparelhos IP Gigabit;

11.6.7 430 (quatrocentos e trinta) aparelhos IP sem fio (handsets DECT);

11.6.8 219 (duzentos e dezenove) bases IP para fone móvel (bases DECT);

11.6.9 90 (noventa) headsets USB;

11.6.10 90 (noventa) licenças de softphone; e

11.6.11 27.343 minutos/mês de Agente de IA Generativa Especialista.

Análise de demanda

11.7. As quantidades necessárias foram estimadas de acordo com levantamento realizado junto às unidades que utilizam o serviço atual, a fim de que fosse informada a demanda de cada uma e montado o quantitativo de itens.

11.8. Com base na análise exposta, estima-se para a contratação em questão a demanda de quantitativos informada no tópico "Dos quantitativos".

11.9. A contratada deverá prever reserva técnica de crescimento de 5% (cinco por cento) do parque de equipamentos para cada ano de vigência do contrato.

Composição do valor estimado

11.10. A composição do valor estimado, conforme a pesquisa de preços realizada, obedecerá à estrutura da tabela a seguir:

COMPOSIÇÃO DO VALOR ESTIMADO						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Qtd.**	**Valor unitário estimado (R$)**	**Valor mensal estimado (R$)**	**Valor total 24 meses (R$)**
1	Sistema PABX IP (3.000 ramais e 1.300 linhas)	Mês	1	72.000,00	72.000,00	1.728.000,00

2	Pacote de minutos ilimitado para fixo	Mês	1	12.000,00	12.000,00	288.000,00
3	Pacote de minutos ilimitado para móvel	Mês	1	17.000,00	17.000,00	408.000,00
4	Aparelho IP Gigabit	Und	2.472	50,00	123.600,00	2.966.400,00
5	Aparelho IP com módulo (placa) de extensão	Und	5	108,60	543,00	13.032,00
6	Módulo (placa) de extensão	Und	11	41,33	454,63	10.911,12
7	Aparelho IP sem fio (handset DECT)	Und	430	58,00	24.940,00	598.560,00
8	Base IP para fone móvel (base DECT)	Und	219	32,95	7.216,05	173.185,20
9	Headset USB	Und	90	15,95	1.435,50	34.452,00
10	Licença de softphone	Und	90	12,00	1.080,00	25.920,00
11	Agente de IA Generativa Especialista	Minutos/mês	27.343	0,73	19.960,39	479.049,36
			VALOR GLOBAL ESTIMADO		**280.229,57**	**6.725.509,68**

11.11. Os valores acima correspondem a R$ 280.229,57 (duzentos e oitenta mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e sete centavos) mensais e a R$ 6.725.509,68 (seis milhões, setecentos e vinte e cinco mil, quinhentos e nove reais e sessenta e oito centavos) para o período de 24 (vinte e quatro) meses, apurados pela mediana das pesquisas de preços válidas, conforme o Mapa Comparativo de Preços que integra o processo.

11.12. Os valores expressos nas tabelas são meramente estimativos e não geram obrigação de consumo, tampouco limitam a realização da despesa até o valor nelas estimado, desde que respeitado o valor global estimado indicado.

11.13. Incluem-se no valor máximo para contratação todas as despesas e encargos de qualquer natureza decorrentes da prestação dos serviços objeto do contrato.

11.14. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo estimado.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município de Cascavel.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação: Elemento 339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica; Subelemento 33904014 – Telefonia fixa e móvel – pacote de comunicação de dados.

12.3. Os recursos financeiros serão disponibilizados pelas seguintes Secretarias/Unidades, e suas dotações reduzidas relacionadas junto à Requisição ao Compras:

Secretaria / Unidade	Órgão (IPM)	Dotação reduzida
Secretaria Municipal de Comunicação Social – SECOM	3	38
Secretaria Municipal de Finanças – SEFIN	5	74
Secretaria Municipal de Educação – SEMED – Fundamental	7	229
Secretaria Municipal de Educação – SEMED – Infantil	7	221

226
1.

Secretaria / Unidade	Órgão (IPM)	Dotação reduzida
Secretaria Municipal de Saúde – SESAU (Fundo Municipal de Saúde)	8	274
Secretaria Municipal de Assistência Social – SEASO	9	471
Secretaria Municipal de Meio Ambiente – SEMA	12	680
Secretaria Municipal de Agricultura – SEAGRI	13.001	801
Secretaria Municipal de Agricultura – Administração Distrital	13.003	856
Secretaria Municipal de Serviços e Obras Públicas – SESOP	14	928
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico – SEMDEC	15	981
Gabinete do Prefeito e do Vice-Prefeito	26.001	1246
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil – COMPDEC	26.003	1268
Procuradoria Geral do Município – PGM	26.004	1290
Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON	26.005	1307
Território Cidadão – Cascavel Desenvolvimento Territorial	26.006	1329
Controladoria-Geral do Município – CGM	26.007	1369
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão – SEPLAG	30	1422
Secretaria Municipal da Casa Civil – Casa Civil	31.001	1463
Corpo de Bombeiros	31.002	1483
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Proteção à Comunidade – SESPPRO	32	1512
Secretaria Municipal de Cultura – SECULT	33	1555
Secretaria Municipal de Esporte e Lazer – SEMEL	37	1926
Secretaria Municipal de Políticas Sobre Drogas – SEMUD	38	1989
Secretaria Municipal da Mulher e da Cidadania – SEMU	40	2099

12.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após a aprovação da Lei Orçamentária respectiva e a liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

13.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com ou em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, à luz da Lei nº 14.133, de 2021, e dos regulamentos municipais aplicáveis.

13.4. Integram este Termo de Referência, para todos os fins, o Estudo Técnico Preliminar e seus apêndices.

Cronograma físico-financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor

227
1.

Assinatura do contrato e reunião inicial	Até 5 dias úteis da assinatura	Sem desembolso
Implantação, configuração, portabilidade e testes	Até 60 dias corridos do início	Sem desembolso específico (custo incorporado à mensalidade)
Prestação mensal dos serviços contínuos	Mensal, durante a vigência	Valor mensal medido e atestado
Transição e encerramento contratual	Últimos 30 dias de vigência	Sem desembolso adicional

Cascavel/PR, 08 de outubro de 2026.

Responsável pela Elaboração do Termo de Referência
Jonathas Pereira de Souza
Agente Administrativo
Departamento de Tecnologia e Inovação – SEPLAG

Autoridade Máxima da Área de TIC

Jose Erivaldo Zonfrilli
Diretor do Departamento de Tecnologia e Inovação

Aprovo,

Autoridade Competente

Joacir Aparecido Cosma
Secretário de Planejamento e Gestão

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

228
1.

ANEXO II

(Processo Administrativo n.º 149614/2026)

1. Considerando o disposto no art. 17, inciso XII e § 1º, da Lei Complementar nº 123, de 2006, a Unidade Requisitante definiu a seguinte redação a ser utilizada:

> "Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional."

1.1 Informamos que, na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte PODERÃO se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

2. Considerando a Minuta Padronizada da Advocacia Geral da União, qual exige, em sua Cláusula Quinta – 'PREÇO', a opção por manter ou suprimir a redação abaixo:

> "O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos."

2.1 Informamos que o contrato deverá ser firmado pelo VALOR ESTIMADO a ser pago à contratada.

3. Considerando a Minuta Padronizada da Advocacia Geral da União, qual exige, em sua Cláusula Sétima – 'REAJUSTE', a indicação do(s) índice(s) de reajuste dos preços inicialmente contratados, após o interregno de um ano;

3.1 Informamos que o índice a ser adotado será o IST - Índice de Serviços de Telecomunicações.

4. Considerando a Minuta Padronizada da Advocacia Geral da União, informamos, quanto à GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL prevista em sua Cláusula Décima, que:

I. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

5. Considerando a Minuta Padronizada da Advocacia Geral da União, qual exige, em sua Cláusula Décima Segunda a previsão da EXTINÇÃO CONTRATUAL, informamos que deverá constar, no instrumento contratual, a seguinte redação:

> 5.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
>
> 5.1.1 O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
>
> 5.1.2 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.
>
> 5.1.3 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

6. Considerando a Resolução n.º 069/2024 da Procuradoria Geral do Município de Cascavel, informamos que o seu item 4, "DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS", não se aplica à presente contratação, que não será realizada pelo Sistema de Registro de Preços (SRP), de modo que não haverá ata de registro de preços nem adesão por órgãos ou entidades não participantes.

7. Por fim, relacionamos abaixo os servidores designados para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023 neste processo:

Servidor	Matrícula	Secretaria/Setor	Função
José Erivaldo Zonfrilli	34.308	SEPLAG	Gestor de Contrato
Vitor Luiz Capelesso dos Santos	12.959	SEPLAG	Fiscal Técnico
Miriam Mariê Takeda	25.215	SEPLAG	Suplente do Fiscal Técnico
Darci Diego Lemes Bertolini	32074	SEAGRI	Fiscal Administrativo
Isabele da Costa Florencio	38799	SEAGRI	Suplente do Fiscal Administrativo
Maira Patricia Vaz de Miranda	24.185-3	Casa Civil	Fiscal Administrativo
Ana Paula Comassetto	23.872-1	Casa Civil	Suplente do Fiscal Administrativo
Eduardo Reche	18.562-01	Território Cidadão	Fiscal Administrativo
Ronaldo de Lima Legnani	35.535-03	Território Cidadão	Suplente do Fiscal Administrativo

Servidor	Matrícula	Secretaria/Setor	Função
Valter Luiz Pereira Guimarães	29.422-1	SEMEL	Fiscal Administrativo
Adriely Vieira de Meira	37.547-1	SEMEL	Suplente do Fiscal Administrativo
Susana Moreira de Souza	24.570-2	SEMEL	Suplente do Fiscal Administrativo
Robson Fraga Ferreira	28579-1	SEFIN	Fiscal
Evandro Marcelo Teixeira	11020-1	SEFIN	Suplente do Fiscal
Alexandre Cosechen	141103091	Corpo de Bombeiros	Fiscal
Tássio Crystian Ferreira de Souza	89520150	Corpo de Bombeiros	Suplente do Fiscal
Pedro Henrique Calvi	36588-03	SESAU	Fiscal Administrativo
Elizabeth Rosana de Almeida Zotti	11067-02	SESAU	Suplente do Fiscal Administrativo
Deivisson Alex Batista da Conceição	28593-1	SEASO	Fiscal Técnico
Marcelo Rodrigues	32498-4	SEASO	Suplente do Fiscal Técnico
Miguel Allan Drehmer Gonçalves	36.503-01	SECOM	Fiscal Administrativo
Silvia Cristiane Soluszynski	25.215-01	SECOM	Suplente do Fiscal Administrativo
Suely dos Santos Miyasaki	24.692-01	SEMA	Fiscal Técnico
Marcia Palandrani Maioli	17.429-01	SEMA	Suplente do Fiscal Técnico
Samira Feitosa	39.518-02	SEMA	Fiscal Administrativo
Sonia Marlize Severnini	17.488-01	SEMA	Suplente do Fiscal Administrativo
Ronny Wahl de Souza	22.521	SEMED	Fiscal Técnico
Eliseu Henrique Bisinela	23.760	SEMED	Suplente do Fiscal Técnico
Adenilson Bueno Conceição dos Anjos	28.349	SEMED	Fiscal Administrativo
Adriano Cesar Ribeiro	22.516	SEMED	Suplente do Fiscal Administrativo
Saulo dos Santos Alves Junior	35613-02	SESPPRO	Fiscal Técnico
Daniel Nunes Junior	35593-02	SESPPRO	Fiscal Administrativo

Cascavel, 08 de outubro de 2026

Elaborado por:

Jonathas Pereira de Souza
Agente Administrativo – Matrícula 26756-01
Departamento de Tecnologia e Inovação – SEPLAG

Ciente,

Joacir Aparecido Cosma
Secretário de Planejamento e Gestão

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE INTERESSE

Ao Município de Cascavel/PR
Ref.: Licitação [Número do certame]
Item: _____

Eu, [Nome completo], representante legal da empresa [Nome da empresa], inscrita no CNPJ sob o nº [Número do CNPJ], com sede em [Endereço completo], venho, respeitosamente, manifestar nosso interesse em [compor o cadastro reserva para fornecimento **OU** [assumir o remanescente do contrato], nos termos da referida licitação, conforme alternativa escolhida abaixo:

☐ Tenho interesse em fornecer nas mesmas condições do primeiro colocado, inclusive em relação à marca, modelo e valor.

☐ Tenho interesse em fornecer nas minhas condições e, para tanto, ofereço o valor de R$ XX,XX, observada a classificação do certame.

Dessa forma, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos e providências necessárias.

Atenciosamente,

[Local e Data]

[Nome do representante legal]
[Cargo]
[Nome da empresa]
[Contato]

MODELO DE TERMO DE CONTRATO
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC
SERVIÇOS – LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

MUNICÍPIO DE CASCAVEL/PR

(Processo Administrativo n° 149614/2026)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A) .....
E .....

O Município de Cascavel, com sede na Rua Paraná nº 5000, na cidade de Cascavel/PR, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 76.208.867/0001-07, neste ato representado por seu Prefeito, Sr. Renato Silva, brasileiro, portador da matrícula funcional nº 34.702-1, residente e domiciliado nesta cidade, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., *inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na .....*, doravante designado CONTRATADO, *neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos,* tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico n.º 176/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de **empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VOIP (Voice Over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Sofphone, Headsets, agente de IA generativa especialista, sistema de gestão e monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão
Atualização: AGO/2025

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contratato, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. *O valor total da contratação é de R$* ***xxxxxx*** *(****xxxxxxxxx****).*

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. *O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.*

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão
Atualização: AGO/2025

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de XXXXXXX, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. *Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de XXXXXX;*

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC),quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. *Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) ... (inserir endereço(s));*

9.36. *O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, salvo se o CONTRATADO tiver unidade de prestação de serviços em distância de [....] (inserir distância conforme avaliação técnica) do local demandado.*

9.37. *Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;*

9.38. *Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.*

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão
Atualização: AGO/2025

9.38.1. *Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.*

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. *O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.*

13.2. *O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.*

13.3. *A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.*

13.4. *Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.*

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

14.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I) Gestão/Unidade: [...];
II) Fonte de Recursos: [...];
III) Programa de Trabalho: [...];
IV) Elemento de Despesa: [...];
V) Plano Interno: [...];
VI) Nota de Empenho: [...];

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em *XXXXX*, Seção Judiciária de *XXXXX* para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

_____
Representante legal do CONTRATANTE

_____
Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão
Atualização: AGO/2025

PREFEITURA MUNICIPAL DE CASCAVEL
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TELEFONIA PABX EM NUVEM OU ON PREMISE

(Processo Administrativo nº 149614/2026)

INTRODUÇÃO

O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os devidos estudos para a contratação de solução que atenderá à necessidade abaixo especificada.

O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública, notadamente a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e a Instrução Normativa nº 006/2023 – SEPLAG.

1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público. (inciso I do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/2021 e inciso I do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG)

O Município de Cascavel/PR mantém, desde 2023, parque de telefonia corporativa baseado em tecnologia VoIP/SIP, com central PABX IP instalada em ambiente on-premises, contratada por meio do Processo Digital nº 146442/2022 (Contrato nº 04/2023), em substituição ao antigo Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) analógico com servidor próprio. A solução atende à totalidade da Administração Direta, com aproximadamente 2.500 (dois mil e quinhentos) ramais atualmente em operação e 1.300 (mil e trezentas) linhas telefônicas distribuídas entre Secretarias, unidades administrativas, unidades de saúde, unidades de educação e demais pontos de atendimento ao cidadão, no perímetro urbano e no interior do Município, já contando com recursos de mobilidade (softphone e aplicativo móvel), gravação de chamadas, URA, filas de atendimento e bilhetagem centralizada. Encontrando-se em curso o encerramento da vigência contratual em vigor, impõe-se à Administração deliberar sobre o modelo tecnológico da nova contratação: manter e ampliar tecnologicamente a arquitetura on-premises já consolidada, ou migrar para central PABX IP em nuvem, alternativas que, conforme demonstrado no levantamento de mercado (item 4), são igualmente maduras e ofertadas pelo mercado nacional. Adicionalmente, a Administração identifica a necessidade de incorporar, em qualquer das

55
4P

arquiteturas de telefonia adotadas, soluções de inteligência artificial generativa para automação de atendimentos, triagem e resolução de demandas repetitivas, liberando a capacidade humana para atendimentos de maior complexidade.

1) Qual é o problema que se pretende resolver? O problema não decorre da permanência de infraestrutura de telefonia analógica ou legada — situação da qual o Município já se desvinculou, ao substituir o STFC analógico com servidor próprio por solução VoIP/SIP com central PABX IP on-premises. O problema consiste, de um lado, na necessidade de a Administração deliberar, para o novo ciclo contratual, entre manter e ampliar tecnologicamente a arquitetura on-premises já consolidada ou migrar para arquitetura em nuvem, de modo a assegurar, pela alternativa mais vantajosa, a continuidade, a disponibilidade, a redundância e a atualização tecnológica permanente das comunicações institucionais, sem descontinuidade do investimento e do amadurecimento operacional já obtidos desde migrações passadas; e, de outro, na ausência, em qualquer das duas arquiteturas, de mecanismos de automação por inteligência artificial generativa capazes de realizar triagem, direcionamento e resolução ponta a ponta de solicitações recorrentes na URA e nos demais canais de atendimento, lacuna que sobrecarrega as equipes de atendimento humano e limita os ganhos de eficiência já alcançados com a telefonia IP.

2) Quais são os atores interessados na solução desse problema e quais as perspectivas desses atores sobre o problema? São interessados: o Departamento de Tecnologia e Inovação da SEPLAG, responsável pela gestão da infraestrutura de comunicação; as Secretarias usuárias do serviço, que dependem da telefonia para o desempenho de suas atribuições; a Secretaria Municipal de Saúde – SESAU e as Unidades de Pronto Atendimento, que operam em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e para as quais a interrupção da comunicação representa risco à vida; os servidores que atuam diretamente no atendimento; e, sobretudo, o munícipe, que necessita de canais acessíveis, ágeis e confiáveis para se comunicar com o Poder Público.

3) Qual o interesse público a ser atendido? Assegurar a continuidade e a qualidade das comunicações institucionais do Município, qualificar o atendimento ao cidadão, manter ou reduzir os custos de telefonia já obtidos com a tecnologia VoIP/SIP, elevar a eficiência administrativa e garantir a conformidade do tratamento de dados pessoais com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4) Quais os resultados e os benefícios alcançados ao resolvê-lo? Continuidade e, sempre que possível, aprimoramento dos ganhos já obtidos com a tarifação por pacotes de minutos ilimitados desde a migração para tecnologia VoIP/SIP, seja pela manutenção e ampliação da arquitetura on-premises, seja pela eventual migração para arquitetura em nuvem; manutenção e ampliação da mobilidade dos servidores por meio de softphone e

aplicativo móvel, com economia no uso de telefonia móvel; automação de atendimentos repetitivos por meio de Agente de IA Generativa Especialista, com triagem inteligente, resolução ponta a ponta e transferência para atendimento humano quando necessário, recurso hoje inexistente em qualquer das arquiteturas de telefonia empregadas; e obtenção de indicadores objetivos de desempenho (bilhetagem, disponibilidade, tempo médio de atendimento, consumo de tokens e conversas por agente de IA) mais completos que os atualmente apurados.

A necessidade relaciona-se diretamente às atividades-fim da organização pública, uma vez que a comunicação telefônica e o atendimento ao cidadão e a automação inteligente de serviços são meios indispensáveis à prestação dos serviços públicos municipais em todas as áreas, com destaque para saúde, assistência social, educação, defesa civil e segurança pública.

2 –DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução. (inciso III do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/2021 e inciso II do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG).

São requisitos necessários e suficientes à escolha da solução, os quais serão detalhados no Termo de Referência:

2.1. Requisitos gerais. Contratação de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP, com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, a critério da licitante — admitindo-se, assim, tanto a manutenção e a ampliação tecnológica da arquitetura on-premises atualmente empregada pelo Município quanto a sua migração para arquitetura em nuvem —, incluindo o fornecimento de Agente de IA Generativa Especialista como módulo nativo da plataforma de comunicação. A solução deve ser prestada em regime contínuo, 24x7, com suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva e atualização tecnológica durante toda a vigência contratual.

2.2. Requisitos técnicos da solução de telefonia. Utilização do protocolo SIP (RFC 3261), vedadas soluções híbridas ou dependentes de gateways de conversão de protocolo; troncos SIP entregues por link de fibra óptica exclusivo, em túnel criptografado, com no mínimo 200 (duzentos) canais simultâneos; homologação da solução pela ANATEL; suporte a codecs de voz G.711, G.722, G.729 A/B, Speex, iLBC, OPUS e ADPCM; URA, filas de atendimento, gravação de chamadas com retenção mínima de 30 (trinta) dias, bilhetagem centralizada e relatórios exportáveis; alta disponibilidade com redundância e failover automático; segurança com TLS, SRTP, firewall integrado e controle de acesso por perfil e geolocalização; fornecimento de aparelhos IP, aparelhos IP Gigabit, aparelhos IP com módulo de extensão, aparelhos sem fio DECT com bases, headsets USB e licenças de softphone compatíveis com Windows, Android, iOS e macOS, com aplicativo móvel; e portabilidade integral das linhas existentes, conforme

SF
10

regulamentação da ANATEL. A central PABX IP deverá ser dimensionada para 3.000 (três mil) ramais e 1.300 (mil e trezentas) linhas.

2.3. Requisitos técnicos do Agente de IA Generativa Especialista. Fornecimento de Agente de IA Generativa Especialista como módulo nativo da própria plataforma de comunicação unificada, hospedado em nuvem, sem exigência de infraestrutura, licenciamento ou contratação adicional por parte da contratante, aplicável tanto na arquitetura on-premises quanto na arquitetura em nuvem eventualmente ofertadas. O agente deverá: (1) ser apto à automação de atendimentos por voz, à interpretação de linguagem natural, à execução de fluxos inteligentes e à integração com bases de conhecimento e plataformas corporativas; (2) permitir a criação de agentes por modalidade de voz, com interação em tempo real; (3) responder com profundidade sobre os domínios definidos pela contratante, executar a resolução ponta a ponta da demanda e possuir regras de transferência para atendimento humano; (4) suportar múltiplos provedores e modelos de inteligência artificial, com seleção configurável por agente, vedada a vinculação obrigatória a fornecedor único; (v) permitir treinamento e abastecimento mediante upload de documentos (PDF, XLS/XLSX, DOCX, MD) com utilização de RAG; (5) permitir integrações por meio de API REST; (6) possuir painel de consumo e de uso de inteligência artificial com indicadores de tokens, conversas e minutos de voz; e (7) manter rota de contingência para atendimento humano, de modo que a indisponibilidade do serviço de IA não interrompa o atendimento. O tratamento e armazenamento das bases de conhecimento, das transcrições e dos registros de interação deverá ocorrer em território nacional, sendo vedada a utilização dos dados da contratante e dos munícipes para treinamento de modelos de terceiros. O valor mensal da licença deverá contemplar o licenciamento, o consumo de processamento e de tokens do modelo, o treinamento, a parametrização, a manutenção, a evolução e o suporte durante toda a vigência contratual.

2.4. Requisitos legais e regulatórios. Aderência à Lei nº 14.133/2021; à Lei nº 9.472/1997 e à regulamentação da ANATEL, em especial ao Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL (Resolução nº 717/2019); à Lei nº 13.709/2018 (LGPD); à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e à IN nº 002/2023-SEPLAG quanto à pesquisa de preços; à IN nº 006/2023-SEPLAG; e aos Decretos Municipais nº 14.405/2018 e nº 9.032/2009, no que couber. Exige-se, na habilitação, outorga ou autorização da ANATEL.

2.5. Requisitos de segurança da informação e privacidade. Comunicação criptografada por HTTPS/TLS; registro de logs e trilha de auditoria; controle de acesso por perfis com autenticação individual; segregação lógica dos dados do Município; políticas de retenção e descarte seguro; atuação da contratada como operadora e do Município como controlador dos dados pessoais; comunicação de incidentes de segurança em até 24 (vinte e quatro) horas; e tratamento reforçado dos dados relativos à saúde, qualificados como dados pessoais sensíveis pelo art. 5º, inciso II, da LGPD. Para os agentes de IA, exige-se ainda: mascaramento de dados sensíveis nas transcrições e registros; registro auditável das interações com retenção mínima de

12 (doze) meses; vedação à decisão automatizada definitiva sobre direitos dos munícipes, assegurado o direito à revisão por pessoa natural (art. 20 da LGPD); e informação ao cidadão, no início da interação, de que está sendo atendido por agente virtual.

2.6. Requisitos de garantia, manutenção e assistência técnica. Garantia e assistência técnica integrais durante toda a vigência, com substituição de equipamentos defeituosos sem ônus; sistema de chamados (Help Desk) com protocolo; NOC em regime 24x7 para monitoramento proativo; 2 (dois) técnicos residentes; reserva técnica de crescimento de 5% (cinco por cento) do parque de equipamentos para cada ano de vigência; e prazos de atendimento e solução definidos em Acordo de Nível de Serviço, com aferição por Instrumento de Medição de Resultado – IMR e aplicação de glosas proporcionais.

2.7. Requisitos de capacitação e transferência de conhecimento. Treinamento das equipes técnicas e dos usuários, com carga horária mínima de 8 (oito) horas para a equipe técnica, material didático em português do Brasil, entrega de documentação técnica e repasse das configurações implementadas. Para o Agente de IA Generativa Especialista, exige-se capacitação específica da equipe do Departamento de Tecnologia e Inovação quanto à criação, parametrização, treinamento, testes, publicação e monitoramento dos agentes, incluindo a gestão das bases de conhecimento, a leitura do painel de consumo e os critérios de transferência para atendimento humano, com carga horária mínima de 8 (oito) horas.

2.8. Requisitos de vistoria e subcontratação. A vistoria prévia ao local de execução é facultada aos interessados, mediante agendamento, com possibilidade de substituição por declaração formal de pleno conhecimento das condições, nos termos do art. 63, §§ 2º a 4º, da Lei nº 14.133/2021. Quanto à subcontratação, não é permitida subcontratação do objeto.

2.9. Requisitos de reajuste. Os preços inicialmente contratados serão fixos e irreajustáveis no prazo de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado. Após esse interregno, os preços poderão ser reajustados mediante a aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, homologado pela ANATEL, por se tratar de serviço de telecomunicações, formalizado por apostilamento.

2.10. Requisitos de sustentabilidade. Sob a dimensão ambiental: preferência por equipamentos de menor consumo energético, com alimentação PoE, reduzindo fontes individuais; logística reversa e destinação ambientalmente adequada dos equipamentos substituídos, baterias e embalagens, nos termos da Lei nº 12.305/2010. Sob a dimensão econômica: manutenção e, quando possível, redução adicional do custo de tarifação e dos custos de manutenção, com amortização dos investimentos ao longo da vigência plurianual. Sob a dimensão social: melhoria da comunicação institucional e do atendimento ao cidadão, em especial na rede de saúde. Sob a dimensão cultural: interfaces, materiais e atendimento integralmente em português do Brasil, com linguagem acessível e recursos de áudio e texto que favoreçam a inclusão.

3 – CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS, SERVIÇOS E OBRAS.

59
MP

Fundamentação: O catálogo eletrônico de padronização constitui ferramenta informatizada,

disponibilizada e gerenciada pela Administração Pública Direta Municipal, com indicação de preços, destinado a permitir a padronização de itens a serem contratados pela Administração e que estarão disponíveis para a licitação ou para contratação direta. (inciso II do § 1° do art. 19 da Lei 14.133/2021 e Portaria 0107/2023 - SEPLAG.)

No que se refere ao catálogo eletrônico de padronização, foi realizada consulta ao endereço https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao, onde é possível consultar o catálogo eletrônico do Governo Federal, verificando-se que ele disponibiliza para consulta somente itens que não guardam relação com o objeto ora estudado, não atendendo, portanto, à presente contratação.

Especificamente quanto aos componentes da solução:

1) Telefonia VoIP e equipamentos: Não há, no âmbito federal ou municipal, catálogo de padronização que contemple serviços de telefonia IP, centrais PABX em nuvem ou on premise, aparelhos telefônicos IP, aparelhos DECT, headsets USB ou licenças de softphone com as especificações técnicas necessárias à Administração.

2) Agente de IA Generativa Especialista: Trata-se de componente tecnológico emergente, não contemplado em catálogos oficiais de padronização, dada a rapidez da evolução do mercado de inteligência artificial generativa e a especificidade dos requisitos de integração nativa com plataformas de comunicação unificada.

Também não há, no âmbito municipal, catálogo de padronização que contemple os serviços e soluções ora estudados, razão pela qual as especificações técnicas foram construídas a partir do levantamento de mercado, das contratações similares realizadas por outros entes públicos, das políticas e normas oficiais aplicáveis (ANATEL) e das necessidades levantadas junto às unidades usuárias, em especial a Secretaria Municipal de Saúde.

A ausência de padronização oficial não compromete a competitividade do certame, uma vez que as especificações técnicas foram elaboradas com base em requisitos funcionais, de desempenho e de segurança amplamente adotados pelo mercado, admitindo-se soluções equivalentes que atendam integralmente aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

4 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

Fundamentação: Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar. (inciso V do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/2021 e inciso III do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG.)

Foram pesquisadas as diferentes soluções existentes no mercado aptas a atender à necessidade levantada, considerando contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades públicas, consultas a fornecedores do ramo e a análise da série histórica da

contratação anterior do Município (Processo Digital nº 146442/2022). Complementarmente, em 31/08/2026 foi realizada pesquisa direta no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP (www.gov.br/pncp), no módulo "Contratações > Editais e Avisos de Contratações", com filtro de status "Todos", a fim de identificar e citar, para cada uma das alternativas de mercado indicadas no item 4.1, contratações públicas reais e comparáveis, com edital/aviso, órgão, modalidade, objeto e identificador PNCP. A relação completa dos resultados, com no mínimo 5 (cinco) registros citáveis e respectivos links de acesso direto para cada alternativa, consta do Anexo – Levantamento de Mercado PNCP, parte integrante e indissociável deste Estudo Técnico Preliminar; a metodologia da pesquisa está detalhada no item 4.6.

4.1. Alternativas identificadas:

Solução 1 – Manutenção da telefonia convencional (STFC analógico/digital com central legada própria). Consiste em abandonar a arquitetura VoIP/SIP já consolidada pelo Município desde 2023 e retornar a central telefônica analógica ou digital legada, contratando apenas linhas e minutos junto a operadora. Não exige investimento inicial, porém representa retrocesso tecnológico em relação à solução atualmente em operação, não oferece mobilidade, redundância, gravação, URA moderna nem bilhetagem gerencial equivalentes às já disponíveis, e retoma a tarifação por minuto, historicamente mais onerosa. Há, ainda, risco crescente de indisponibilidade por falta de peças de reposição e de suporte do fabricante. A pesquisa no PNCP com os termos "Telefonia Convencional STFC analógico" e "serviço telefônico fixo comutado STFC linhas convencionais" localizou 10 (dez) contratações públicas recentes ainda baseadas nessa arquitetura, das quais se destacam o Edital nº 21/2025 do Município de Monte Belo/MG (Id contratação PNCP 18668376000134-1-000018/2025), o Ato que autoriza a Contratação Direta nº 1/2024 da Câmara Municipal de Buritis/RO (Id PNCP 01651731000160-1-000001/2024) e o Aviso de Contratação Direta nº 90001/2025 do IBAMA (Id PNCP 03659166001931-1-000045/2025), este último relativo ao fornecimento de linhas fixas convencionais sob demanda. É relevante registrar que o próprio Edital nº 21/2025 do Município de Monte Belo/MG evidencia a substituição em curso da central legada por plataforma PABX virtual em nuvem, confirmando, na prática de mercado, a obsolescência técnica e econômica apontada nesta alternativa.

Solução 2 – Aquisição de central PABX IP e de aparelhos pelo Município, com contratação separada de tronco SIP. Confere a titularidade dos ativos ao Município, mas exige elevado desembolso inicial de capital, transfere ao Município os riscos de obsolescência, de manutenção e de reposição de equipamentos, demanda equipe própria especializada para operação e administração da central e dilui a responsabilidade técnica entre múltiplos fornecedores (equipamentos, licenças, tronco e manutenção), dificultando a responsabilização em caso de falha. A pesquisa no PNCP com o termo "aquisição central PABX IP tronco SIP" localizou 16 (dezesseis) contratações dessa natureza, em regra por dispensa de licitação e de pequeno porte, tais como a aquisição de central PABX IP para 20 (vinte) ramais e 10 (dez) troncos pelo

61
40

Conselho Regional de Administração da Paraíba (Id PNCP 11888864000108-1-000002/2026), a aquisição de central de telefonia IP pelo Município de Vargem Grande Paulista/SP (Id PNCP 51455087000122-1-000168/2025) e a aquisição emergencial de sistema PABX digital pelo Município de Fernandópolis/SP para o SAMU 192 Regional (Id PNCP 47842836000105-1-000230/2025). O reduzido porte dessas contratações — poucos ramais, aquisições emergenciais ou pontuais — corrobora a inadequação dessa alternativa para a escala da Administração Direta de Cascavel (aproximadamente 3.000 ramais e 1.300 linhas), pois demandaria o fracionamento da solução entre múltiplos fornecedores de equipamentos, licenças e tronco SIP, com diluição da responsabilidade técnica.

Solução 3 – Contratação de solução de telefonia como serviço, com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, a critério da licitante, incluindo troncos SIP, equipamentos, licenças, implantação, suporte, manutenção e portabilidade, remunerada mensalmente. Essa alternativa contempla tanto a manutenção e a ampliação tecnológica da arquitetura on-premises que o Município já opera desde 2023 quanto a eventual migração para arquitetura em nuvem, cabendo à licitante ofertar a que reputar mais vantajosa, desde que atendidos os mesmos requisitos funcionais, de desempenho, de disponibilidade, de segurança e de inteligência artificial generativa estabelecidos neste Estudo. Não exige investimento inicial, concentra a responsabilidade técnica em um único contratado, garante atualização tecnológica e substituição de equipamentos durante toda a vigência, permite escalabilidade e assegura níveis mínimos de serviço aferidos por IMR, com glosas proporcionais. A pesquisa no PNCP com o termo "telefonia como serviço PABX nuvem" retornou 755 (setecentos e cinquenta e cinco) resultados, o maior volume entre as buscas realizadas, o que demonstra tratar-se do modelo atualmente dominante na Administração Pública brasileira, em todas as esferas de governo. Destacam-se, entre os achados mais recentes, o Edital nº 02/2026 da Câmara Municipal de Leme/SP, para PABX-IP em nuvem, telefonia STFC e canais SIP (Id PNCP 51042737000108-1-000046/2026); o Edital nº PE0140/2026 do Estado de Sergipe, de contratação centralizada de STFC integrado a sistema de PABX em nuvem – Cloud PBX (Id PNCP 13128798001094-1-000138/2026); e o Edital nº 51/2026 do Município de Lorena/SP, de solução de telefonia IP em nuvem com portabilidade numérica (Id PNCP 47563739000175-1-000272/2026) — todos com objeto essencialmente idêntico ao pretendido. A ampla adoção dessa modalidade por Municípios, Estados e órgãos federais confirma sua maturidade de mercado e respalda a escolha consignada no item 4.3.

4.2. Comparação entre as alternativas, considerando os custos e os benefícios durante o ciclo de vida do objeto (melhor relação custo-benefício), nos termos dos arts. 11, inciso I, e 44 da Lei nº 14.133/2021 e dos Acórdãos TCU nº 2383/2014 e nº 214/2020 – Plenário:

Alternativa	Atendimento aos requisitos	Investimento inicial	Riscos assumidos pelo Município	Resultado da análise

62
40

Alternativa	Atendimento aos requisitos	Investimento inicial	Riscos assumidos pelo Município	Resultado da análise
Solução 1 (telefonia convencional)	Insuficiente: retrocesso frente à solução VoIP/SIP já operada, sem mobilidade, gravação, bilhetagem gerencial ou redundância equivalentes	Baixo	Altos: obsolescência, indisponibilidade e tarifação por minuto	Descartada
Solução 2 (aquisição de central e aparelhos)	Parcial: depende de contratações complementares	Alto	Altos: manutenção, reposição, obsolescência e operação	Descartada
Solução 3 (telefonia como serviço, manutenção/ampliação on premise ou migração para nuvem)	Integral	Nenhum	Baixos: transferidos ao contratado, com SLA e IMR	Escolhida

Nota: os resultados do levantamento de mercado no PNCP que fundamentam a presente análise comparativa constam do Anexo – Levantamento de Mercado PNCP, parte integrante deste Estudo.

4.3. Da análise comparativa, conclui-se que a Solução 3 é a mais vantajosa sob os aspectos da conveniência, da economicidade e da eficiência, porque atende integralmente aos requisitos, dispensa investimento inicial, concentra a responsabilidade técnica, assegura atualização tecnológica durante todo o ciclo de vida e permite a aferição objetiva da qualidade por meio de níveis mínimos de serviço. Tal conclusão é corroborada pelo volume e pela natureza das contratações públicas comparáveis identificadas no PNCP: enquanto a Solução 3 apresentou 755 (setecentos e cinquenta e cinco) resultados de busca — o maior entre as pesquisas realizadas —, evidenciando ser o padrão dominante do mercado, as Soluções 1 e 2 restringem-se a contratações residuais, de pequeno porte ou em processo de substituição pelo próprio mercado.

4.4. Registre-se que a admissão de solução em nuvem ou on premise, a critério da licitante, decorre da constatação de que ambas as arquiteturas são ofertadas pelo mercado e são igualmente aptas a atender aos requisitos funcionais, de desempenho, de disponibilidade e de segurança, sendo indiferente para a Administração a forma de hospedagem, desde que a contratada assuma integralmente os custos de infraestrutura, licenciamento, energia, conectividade e manutenção. A neutralidade tecnológica amplia a competitividade e evita o direcionamento do certame pela inserção de características atípicas. Tal neutralidade é compatível com a trajetória já percorrida pelo Município, que deixou o STFC analógico e hoje

63
4P

opera central PABX IP on-premises madura: a licitante poderá ofertar a manutenção e a ampliação dessa mesma arquitetura — com incorporação do Agente de IA Generativa Especialista e dos demais recursos exigidos neste Estudo — ou propor a evolução para arquitetura em nuvem, submetendo-se, em qualquer caso, aos mesmos níveis de serviço, de segurança da informação e de inteligência artificial generativa.

4.5. **Da análise da contratação anterior e da série histórica** (Processo Digital nº 146442/2022, Contrato nº 04/2023, firmado com a empresa Inova Soluções em Telecomunicação Eireli, cuja infraestrutura de rede é operada pela empresa Voxcity Tecnologia Ltda), foram examinados os documentos de fiscalização produzidos ao longo da execução contratual — comunicações internas, ofícios de notificação e de resposta da contratada, planilha de controle de quantitativos e registro de aplicação de sanção —, dos quais se extraem os achados a seguir sistematizados.

4.5.1. **Inconsistências documentais do processo anterior.** Da análise cruzada entre o Termo de Referência, o edital e os demais anexos do Processo Digital nº 146442/2022, foram identificadas inconsistências que devem ser prevenidas nesta nova contratação, a saber: divergência entre a quantidade de licenças de softphone informada nas especificações técnicas e na tabela de quantitativos; divergência de valores tarifários por conversa entre documentos da mesma solução; e divergências entre numerais e valores por extenso. Tais pontos foram tratados e uniformizados no presente estudo e no Termo de Referência dele decorrente.

4.5.2. Série histórica de execução e de quantitativos consumidos. Segundo a planilha de controle de quantitativos mantida pela fiscalização do Contrato nº 04/2023, a execução contratual supriu parque de 1.733 (mil setecentos e trinta e três) aparelhos telefônicos IP, 300 (trezentos) aparelhos IP Gigabit, 3 (três) aparelhos IP com placa de extensão, 314 (trezentos e catorze) aparelhos sem fio DECT, 182 (cento e oitenta e duas) bases IP para fone móvel, 50 (cinquenta) headsets USB e 50 (cinquenta) licenças de softphone, com valor mensal atualizado de R$ 32.611,15 (trinta e dois mil, seiscentos e onze reais e quinze centavos) e valor anual estimado de R$ 391.333,80 (trezentos e noventa e um mil, trezentos e trinta e três reais e oitenta centavos), correspondente ao valor mensal multiplicado por 12 (doze), já considerado o reajuste de 2,14% (dois vírgula quatorze por cento) pelo Índice de Serviços de Telecomunicações – IST. O levantamento de utilização por Secretaria, também constante da referida planilha, registra 2.033 (dois mil e trinta e três) aparelhos de mesa e 314 (trezentos e catorze) aparelhos sem fio em uso efetivo, quantitativo que serviu de parâmetro de aderência para a estimativa de quantidades do item 6 deste Estudo, servindo de base de comparação para a projeção, uma vez que o volume ora projetado resulta da soma do parque atual com a previsão de expansão informada por cada Secretaria, conforme a memória de cálculo do Controle Quantitativo, e não de simples repetição do parque historicamente utilizado.

4.5.3. **Falhas de disponibilidade em canais essenciais e desempenho do SLA/IMR.** O exame dos registros de fiscalização de setembro de 2025 evidencia a ocorrência de falhas recorrentes de disponibilidade, materializadas nos chamados técnicos nº 47396, 47769, 47782 e

47783, com tempos de solução entre 3 (três) e 12 (doze) dias corridos, muito acima dos prazos contratuais de atendimento imediato (incidentes de urgência alta) e de 4 (quatro) horas úteis (incidentes de urgência média) então previstos no Termo de Referência anterior. As falhas atingiram canais essenciais ao atendimento ao cidadão, entre eles os números de emergência 190, 192 e 193 da UPA Veneza, o número 199 da Defesa Civil e o número 156 (tridígito) da Ouvidoria. Consoante as justificativas técnicas apresentadas pela contratada (Ofícios nº 108/2025, 113/2025 e 118/2025), as falhas decorreram (1) de processo de migração tecnológica de interconexão de TDM para SIP conduzido pela concessionária responsável pela infraestrutura nacional de telecomunicações, sem alinhamento prévio quanto ao momento do desligamento da tecnologia legada, e (2) de alteração de servidor e de regras de roteamento e de firewall sem prévia homologação, ambas evidenciando fragilidade na governança de mudanças da rede da contratada em face de serviços críticos. Em razão da apuração de Índice de Mensuração de Resultado (IMR) negativo (-158,4 pontos no período), foi aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura de setembro de 2025 (R$ 33.990,33), com glosa de R$ 3.399,03 (três mil, trezentos e noventa e nove reais e três centavos) e faturamento líquido de R$ 30.591,30, conforme comunicação interna de aplicação de sanção contratual de 9 de outubro de 2025. O histórico demonstra, a um só tempo, a efetividade do modelo de SLA/IMR do contrato anterior para a responsabilização objetiva da contratada e a necessidade de a presente contratação reforçar as exigências de redundância de rotas, de homologação prévia de mudanças em produção pela contratada e de continuidade diferenciada para números de emergência e de utilidade pública, com agravamento da pontuação de IMR para incidentes que os afetem.

4.5.4. **Complexidade tributária do faturamento.** Foi identificada, ainda, controvérsia relativa à segregação do faturamento entre os serviços de telecomunicação, sujeitos ao ICMS (tributo estadual), e os serviços de manutenção do sistema, sujeitos ao ISS (tributo municipal, itens 1.07 e 14.02 da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003), controvérsia que motivou esclarecimento formal da contratada à Administração em 17 de setembro de 2025. A experiência recomenda que o Termo de Referência e a planilha de formação de preços da presente contratação definam, de forma exaustiva, o modelo de faturamento adotado, a base de cálculo de cada item e a rotina de conferência pela fiscalização, de modo a mitigar o risco de glosas indevidas, de atraso na liquidação da despesa e de questionamentos de natureza tributária durante a execução contratual.

4.5.5. Diante do exposto, os pontos identificados na análise da contratação anterior e da série histórica (Processo Digital nº 146442/2022) foram incorporados às exigências técnicas, aos níveis mínimos de serviço e às cláusulas de faturamento do Termo de Referência decorrente deste Estudo, em atenção ao dever de planejamento da contratação (art. 5º da Lei nº 14.133/2021) e à necessidade de prevenir, na nova contratação, a repetição de falhas já conhecidas em contratação anterior de mesmo objeto.

65
4D

4.5.6. **Comparativo entre o valor da contratação vigente e a estimativa da nova contratação.** O valor mensal atualizado do contrato vigente é de R$ 32.611,15 (trinta e dois mil, seiscentos e onze reais e quinze centavos), ao passo que a estimativa da nova contratação é de R$ 280.229,57 (duzentos e oitenta mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e sete centavos) mensais, cerca de 8,6 (oito vírgula seis) vezes superior. Essa diferença não indica, por si só, sobrepreço na estimativa atual, pois a comparação direta entre os dois valores não é adequada, porque o escopo e a base de preços não são idênticos: (1) o parque projetado é maior que o utilizado (2.472 aparelhos IP Gigabit contra 2.033 aparelhos de mesa em uso; 430 aparelhos sem fio contra 314; 90 licenças de softphone contra 50), em razão da expansão informada pelas Secretarias; (2) a central PABX IP (item 1) e os pacotes de minutos ilimitados para telefonia fixa e móvel (itens 2 e 3) passam a ser remunerados como serviço mensal, em substituição à tarifação por minuto, representando R$ 101.000,00 mensais da estimativa; (3) é incorporado o Agente de IA Generativa Especialista (item 11), que não integra a contratação vigente e responde por R$ 19.960,39 mensais (7,12% do valor mensal estimado); e (4) os preços do contrato vigente não decorrem de pesquisa de mercado, mas do resultado de uma disputa de lances no Pregão Eletrônico nº 310/2022 (Processo Digital nº 146442/2022), descrita no item 4.5.6.1, tendo sido reajustados desde então apenas pelo IST, ao passo que a estimativa atual se baseia em pesquisa de preços realizada em 2026 junto a fornecedores e ao PNCP, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021. Os itens 4 a 10 (aparelhos, bases, headsets e softphones) representam R$ 159.269,18 mensais da estimativa.

4.5.6.1. **Origem do valor do contrato vigente: a disputa de lances do Pregão Eletrônico nº 310/2022.** Conforme a Ata de Realização do Pregão e o histórico de lances consultados no portal Compras.gov.br, o certame (regido à época pela Lei nº 10.520/2002 e pelo Decreto nº 10.024/2019, em modo de disputa aberto) teve valor máximo aceitável de R$ 1.277.100,00 (R$ 106.425,00 por mês, em 12 meses). Participaram seis licitantes: quatro registraram proposta inicial exatamente no valor máximo aceitável e duas registraram propostas superiores ao valor estimado, de R$ 2.400.000,00 (87,9% acima) e de R$ 2.554.200,00 (100% acima). Aberta a disputa em 16/12/2022, foram ofertados mais de 90 lances válidos em cerca de 30 minutos (das 09h06 às 09h36), com queda sucessiva e acelerada dos valores: de R$ 1.277.000,00 (primeiro lance abaixo do valor máximo) para R$ 1.100.000,00 às 09h16, R$ 500.000,00 às 09h28 e, por fim, R$ 383.135,00 e R$ 383.000,00 às 09h35 e 09h36, respectivamente, o que representa redução de 70,0% sobre o valor estimado. Os dois menores lances diferiram entre si em apenas R$ 135,00, e o Contrato nº 04/2023 foi celebrado pelo valor global de R$ 383.134,68 (R$ 31.927,89 por mês), equivalente a 30,0% do valor máximo aceitável fixado no edital.

4.5.6.2. **Distorção não previsível nem controlável pela Administração.** O valor estimado do Pregão nº 310/2022 funcionou como preço máximo aceitável, e a redução de 70,0% decorreu exclusivamente da dinâmica competitiva da fase de lances, isto é, do número de licitantes, de suas estratégias comerciais e de suas estruturas de custo, variáveis que a Administração, ao

estruturar o procedimento licitatório, não tem como prever nem controlar. A própria heterogeneidade das propostas iniciais, que variaram de R$ 1.277.100,00 a R$ 2.554.200,00, ilustra essa dispersão. Registre-se, ainda, que o edital atribuía à contratada o ônus de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta (item 7.1.4.1, citado pela pregoeira na sessão de 20/12/2022), de modo que o valor final foi assumido pela licitante em função de sua própria avaliação de custos e riscos. Por essa razão, a aparente distorção entre o valor contratado em 2022 e a estimativa atual não evidencia falha na pesquisa de preços vigente, e o preço do Contrato nº 04/2023 não deve ser tomado como parâmetro isolado de preço de mercado. As referências à economicidade da contratação neste Estudo devem ser entendidas como a preservação dos ganhos de tarifação já obtidos e a obtenção da melhor proposta na fase de lances e de negociação, observado o valor estimado como preço máximo aceitável, e não como redução do valor mensal em relação ao contrato vigente.

4.6. Metodologia e fontes do levantamento de mercado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP):

Em complementação às fontes indicadas no caput deste item, foi realizada, em 31/08/2026, pesquisa direta no PNCP (www.gov.br/pncp), no módulo "Contratações > Editais e Avisos de Contratações", com filtro de Status "Todos", utilizando palavras-chave específicas para cada uma das 3 (três) alternativas identificadas no item 4.1, conforme quadro a seguir:

Alternativa	Palavra(s)-chave utilizada(s) na busca	Resultados encontrados
Solução 1 (telefonia convencional)	"Telefonia Convencional STFC analógico"; "serviço telefônico fixo comutado STFC linhas convencionais"	10
Solução 2 (aquisição de central PABX IP)	"aquisição central PABX IP tronco SIP"	16
Solução 3 (telefonia como serviço/nuvem)	"telefonia como serviço PABX nuvem"	755

Dos resultados encontrados, foi retirada uma amostragem para não tornar a pesquisa exaustiva e densa. Essa amostragem foi consolidada no Anexo – Levantamento de mercado PNCP.

5 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Fundamentação: Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso. (inciso VII do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e art. 7° e inciso IV do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG).

A solução escolhida consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia PABX em nuvem ou on premise, conforme descrito a seguir.

Solução de telefonia PABX em nuvem ou on premise. Consiste na manutenção e na ampliação tecnológica da arquitetura on-premises atualmente empregada pelo Município

ou, a critério da licitante, na migração para arquitetura em nuvem, compreendendo, em qualquer caso, o serviço de telecomunicação de voz baseado em telefonia VoIP, com central PABX IP dimensionada para 3.000 (três mil) ramais e 1.300 (mil e trezentas) linhas, troncos SIP entregues por link de fibra óptica exclusivo em túnel criptografado, pacotes de minutos ilimitados para telefonia fixa e móvel, fornecimento em regime de disponibilização mensal de aparelhos telefônicos IP, aparelhos IP Gigabit, aparelhos IP com módulo de extensão, aparelhos sem fio DECT com respectivas bases, headsets USB e licenças de softphone com aplicativo para dispositivos móveis, além de sistema de gestão, monitoramento e bilhetagem, serviços de implantação, configuração, portabilidade das linhas, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualizações tecnológicas e transferência de conhecimento, acrescido do Agente de IA Generativa Especialista, fornecido como módulo nativo da plataforma de comunicação, aplicável tanto na arquitetura on-premises quanto na arquitetura em nuvem, para automação de atendimentos, triagem inteligente e resolução ponta a ponta das demandas dos canais de voz.

A solução abrange o ciclo de vida completo do objeto: planejamento e implantação, com início em até 5 (cinco) dias úteis e conclusão em até 60 (sessenta) dias corridos; operação assistida; suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, com NOC em regime 24x7, 2 (dois) técnicos residentes e substituição de equipamentos defeituosos sem ônus; capacitação e transferência de conhecimento; e transição e encerramento contratual, com portabilidade das linhas e exportação dos dados em formato aberto.

Prazo de vigência. Propõe-se a vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável sucessivamente até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço contínuo e essencial, cuja interrupção compromete o atendimento ao cidadão, notadamente nas Unidades de Pronto Atendimento. O prazo inicial superior a 12 (doze) meses mostra-se adequado porque a implantação, a portabilidade das linhas e a operação assistida consomem até 60 (sessenta) dias corridos, e a transição entre soluções, especialmente na eventual migração para arquitetura em nuvem, representa custo e risco que se diluem em período mais longo, com estabilidade tecnológica e redução da frequência de novos certames. A prorrogação dependerá de previsão em edital, de atesto de que as condições e os preços permanecem vantajosos e da prestação regular dos serviços; por se tratar de contratação plurianual, a autoridade competente deverá atestar a maior vantagem econômica da vigência de 24 (vinte e quatro) meses, e a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários e a vantagem em sua manutenção, com a opção de extinguir o contrato, sem ônus, na forma do art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

6 - ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Fundamentação: Estimativa das quantidades a serem contratadas, acompanhada das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, considerando a interdependência com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala (inciso IV do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso **V do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG.**).

Para o levantamento quantitativo foram consultadas as secretarias e demais unidades da administração direta usuárias do serviço atual, tais como a Secretaria Municipal de Educação (SEMED), a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEASO) e a Secretaria Municipal de Saúde (SESAU), entre outras, que informaram o parque atual de aparelhos fixos, aparelhos sem fio, bases, headsets e softphones, bem como a previsão de expansão para a vigência da nova contratação, perfazendo o total de 2.992 (dois mil, novecentos e noventa e dois) ramais. Esse levantamento quantitativo passou por filtragem da equipe do Departamento de Tecnologia e Inovação da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão – SEPLAG, que concluiu que a nova contratação deve ser dimensionada para 3.000 (três mil) ramais no PABX, valor que corresponde ao arredondamento dos 2.992 ramais levantados.

6.1. **Solução de telefonia.** A quantidade de ramais decorre do levantamento consolidado descrito acima; a quantidade de linhas corresponde à totalidade das linhas atualmente pertencentes ao Município, a serem portadas; e as quantidades de equipamentos e licenças correspondem ao parque atual acrescido da previsão de expansão informada pelas unidades, segregadas por tipo de posto de trabalho, conforme quadro abaixo, que reproduz os quantitativos do Termo de Referência:

Item	Quantidade	Memória de cálculo
Sistema PABX IP	1 (para 3.000 ramais e 1.300 linhas)	Central única dimensionada para 3.000 ramais, arredondamento dos 2.992 ramais levantados junto às unidades, e para as 1.300 linhas existentes a serem portadas
Pacote de minutos ilimitado – fixo	1 (mensal)	Perfil de consumo do contrato vigente indica volume que torna o pacote ilimitado mais econômico que a tarifação por minuto
Pacote de minutos ilimitado – móvel	1 (mensal)	Idem, para chamadas destinadas a terminais móveis
Aparelho telefônico IP Gigabit	2.472	Terminais de mesa para os postos de trabalho que demandam comunicação de voz (parque atual acrescido da previsão de expansão)
Aparelho IP com módulo de extensão	5	Postos de recepção/telefonista que exigem monitoramento simultâneo de múltiplos ramais
Módulo (placa) de extensão	11	Placas de extensão destinadas aos postos de recepção/telefonista, para cobertura das posições programáveis necessárias

69
40

Item	Quantidade	Memória de cálculo
Aparelho IP sem fio (handset DECT)	430	Postos com necessidade de mobilidade interna (parque atual acrescido da previsão de expansão)
Base IP para fone móvel (base DECT)	219	Uma base por ambiente de cobertura, com registro de múltiplos handsets por base
Headset USB	90	Postos de atendimento telefônico intensivo, com uso de softphone
Licença de softphone	90	Ramais atendidos por software, correspondentes aos usuários com necessidade de mobilidade e aos postos de atendimento telefônico intensivo
Agente de IA Generativa Especialista	27.343 minutos/mês	Estimativa mensal a partir do volume de atendimentos das filas da URA inteligente de unidades de saúde, conforme relatório de estimativa de minutagem que integra o processo

Registre-se que os quantitativos do quadro acima são estimativos, e que a central será dimensionada para 3.000 (três mil) ramais, arredondamento dos 2.992 (dois mil, novecentos e noventa e dois) ramais levantados, tanto na hipótese de manutenção e ampliação da arquitetura on-premises quanto na de migração para arquitetura em nuvem, sem prejuízo da reserva técnica de crescimento de 5% (cinco por cento) ao ano prevista para o parque de equipamentos.

6.2. **Agente de IA Generativa Especialista (item 11).** O quantitativo de 27.343 (vinte e sete mil, trezentos e quarenta e três) minutos/mês decorre do Relatório Técnico de Estimativa de Minutagem, que integra o processo e apurou, para o ano de 2026, 27.343 minutos de conversação nas filas de 7 (sete) unidades de saúde (3 UPAs e 4 UBSs/USFs), sendo 18.803 minutos efetivamente registrados e 8.540 projetados. O Município entendeu que esse valor, apurado como volume anual, deve ser adotado como volume mensal de referência, em razão de a amostragem da pesquisa ser pequena e de o serviço poder ser expandido para todos os serviços de atendimento da administração pública direta municipal, de modo que a média mensal da amostra (2.279 minutos/mês) e o consumo estimado do agente (831 minutos/mês) subdimensionariam a demanda. O cálculo considerado neste Estudo, no Termo de Referência e no Mapa Comparativo de Preços é: 27.343 minutos/mês × R$ 0,73 por minuto = R$ 19.960,39 por mês; R$ 19.960,39 × 24 meses = R$ 479.049,36. O quantitativo é estimativo e será revisto a cada prorrogação, com base nos relatórios de consumo do agente e na efetiva expansão dos canais atendidos.

7– ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, se a administração optar por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação (inciso VI do § 1° da Lei 14.133/21 e **inciso VI do art. 9 da IN 006/2023-**

SEPLAG).

A estimativa do preço foi realizada com base nos parâmetros da IN nº 002/2023-SEPLAG e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, considerando contratações similares de outros entes públicos, extraídas do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), e propostas de preços obtidas diretamente de fornecedores do ramo (Voxcity Tecnologia Ltda., Vertol Software Ltda., Ipcom Tecnologia Ltda. e Algar Telecom S/A), consolidadas no Mapa Comparativo de Preços que integra o processo. Adota-se, como método matemático para a definição do valor estimado, a mediana das pesquisas válidas, arredondada em duas casas decimais, a fim de evitar distorções decorrentes de valores discrepantes, em conformidade com a IN nº 002/2023-SEPLAG, desconsiderados os valores que não representem preço praticado, como o módulo de extensão cotado a R$ 0,00 por uma das proponentes. Para o Agente de IA Generativa Especialista, o preço foi apurado por minuto/mês a partir das propostas dos fornecedores, uma vez que as contratações similares localizadas no PNCP não possuem métrica de minutos.

7.1. Composição de referência dos preços unitários:

Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Valor unitário mensal (R$)	Valor total mensal (R$)	Valor total 24 meses (R$)
1	Sistema PABX IP (3.000 ramais e 1.300 linhas)	Mês	1	72.000,00	72.000,00	1.728.000,00
2	Pacote de minutos ilimitado para fixo	Mês	1	12.000,00	12.000,00	288.000,00
3	Pacote de minutos ilimitado para móvel	Mês	1	17.000,00	17.000,00	408.000,00
4	Aparelho IP Gigabit	Und./mês	2.472	50,00	123.600,00	2.966.400,00
5	Aparelho IP com módulo (placa) de extensão	Und./mês	5	108,60	543,00	13.032,00
6	Módulo (placa) de extensão	Und./mês	11	41,33	454,63	10.911,12
7	Aparelho IP sem fio (handset DECT)	Und./mês	430	58,00	24.940,00	598.560,00
8	Base IP para fone móvel (base DECT)	Und./mês	219	32,95	7.216,05	173.185,20
9	Headset USB	Und./mês	90	15,95	1.435,50	34.452,00
10	Licença de softphone	Und./mês	90	12,00	1.080,00	25.920,00
11	Agente de IA Generativa Especialista	Min./mês	27.343	0,73	19.960,39	479.049,36

Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Valor unitário mensal (R$)	Valor total mensal (R$)	Valor total 24 meses (R$)
VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA (itens 1 a 11, mediana das pesquisas válidas)					**280.229,57**	**6.725.509,68**

O valor de referência da contratação corresponde a R$ 280.229,57 (duzentos e oitenta mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e sete centavos) mensais e a R$ 6.725.509,68 (seis milhões, setecentos e vinte e cinco mil, quinhentos e nove reais e sessenta e oito centavos) para 24 (vinte e quatro) meses, prazo de vigência inicial proposto, mantidos os valores unitários mensais e não computadas eventuais prorrogações nem reajustes. Desse total, R$ 260.269,18 mensais e R$ 6.246.460,32 para 24 (vinte e quatro) meses referem-se à solução de telefonia (itens 1 a 10), e R$ 19.960,39 mensais e R$ 479.049,36 para 24 (vinte e quatro) meses ao Agente de IA Generativa Especialista (item 11).

Observação quanto ao prazo das propostas. As propostas de preços dos fornecedores foram elaboradas considerando vigência de 12 (doze) meses, ao passo que a vigência inicial proposta para a contratação é de 24 (vinte e quatro) meses. Como houve alteração no planejamento, os valores mensais pesquisados foram mantidos e multiplicados por 24 (vinte e quatro), sem aplicação de qualquer desconto em razão do prazo maior. A opção é conservadora, pois a ampliação do prazo contratual tende a reduzir o preço mensal ofertado, em especial nos itens de locação de equipamentos, cujo investimento é diluído em período mais longo, e evita que o valor estimado seja subestimado. A eventual redução de preços decorrente do prazo de 24 (vinte e quatro) meses será buscada na fase de lances do certame e na negociação com o licitante classificado em primeiro lugar, nos termos do art. 61 da Lei nº 14.133/2021, observado o valor estimado como preço máximo aceitável.

7.2. O custo estimado da contratação poderá, a critério da Administração, ser mantido sob sigilo até a conclusão do julgamento das propostas, nos termos do art. 24 da Lei nº 14.133/2021.

8 - JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Fundamentação: Justificativas para o parcelamento ou não da solução. (inciso VIII do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso **VII do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG**).

O objeto constitui solução única e integrada de telefonia corporativa, a ser contratada em lote único, na qual o fornecimento de equipamentos, licenças, serviços de telecomunicação, implantação, suporte e manutenção é indissociável sob os aspectos técnico e operacional.

Não é técnica nem economicamente viável o parcelamento por item, devendo a adjudicação ocorrer em lote único (grupo). Os itens que compõem a solução são funcionalmente interdependentes: a central PABX IP, os troncos SIP, os aparelhos, as licenças de softphone, o Agente de IA Generativa Especialista e os serviços de implantação, suporte e manutenção somente produzem o resultado pretendido se fornecidos e integrados por um único responsável,

sob pena de diluição da responsabilidade técnica, de incompatibilidade entre equipamentos e central e de impossibilidade de aferição objetiva dos níveis de serviço.

Acresce que o parcelamento por item implicaria perda de economia de escala, elevação dos custos globais de gestão contratual e risco de descontinuidade dos serviços essenciais, especialmente nas unidades de saúde que operam em regime 24x7.

Os requisitos de habilitação foram dimensionados de forma proporcional ao objeto, em observância aos princípios da competitividade e da proporcionalidade.

8.1. **Da vistoria.** A vistoria prévia é facultativa e foi prevista como faculdade, e não como obrigação, porque as informações necessárias à elaboração das propostas (quantitativos por unidade, características técnicas do parque, requisitos de implantação e relação de unidades) constam do Termo de Referência e de seus anexos, de modo que a exigência de visita prévia às unidades oneraria desnecessariamente os licitantes e restringiria a competitividade. O licitante apresentará, na qualificação técnica, declaração de que realizou a vistoria ou declaração formal, assinada por seu responsável técnico, de que optou por não a realizar e conhece plenamente as condições e peculiaridades da contratação, nos termos do art. 63, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021.

8.2. **Da participação de consórcios.** Não será admitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, com fundamento no art. 15, caput, da Lei nº 14.133/2021, porque o objeto é serviço comum, de mercado consolidado e atendido por diversas empresas capazes de executá-lo isoladamente; porque os itens que compõem a solução são tecnicamente interdependentes e devem permanecer sob responsabilidade única da contratada, em especial quanto à autorização da ANATEL, aos níveis mínimos de serviço e à garantia; e porque a reunião em consórcio dificultaria a gestão e a fiscalização contratual e a aplicação de sanções, sem ampliar a competitividade do certame.

8.3. **Do tratamento diferenciado a microempresas e empresas de pequeno porte e das cotas.** Será assegurado o tratamento favorecido dos arts. 42 a 45 da Lei Complementar nº 123/2006 (regularidade fiscal e trabalhista, empate ficto e regularização tardia). Não se aplicam a participação exclusiva nem a reserva de cota do art. 48, incisos I e III, da referida Lei Complementar, porque o valor estimado da contratação (R$ 6.725.509,68) supera o limite de R$ 80.000,00 e porque a cota se destina à aquisição de bens de natureza divisível, ao passo que o objeto é serviço julgado em lote único, indivisível em razão da interdependência técnica dos itens, o que tornaria o tratamento diferenciado por cota prejudicial ao conjunto do objeto (art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006). Pelos mesmos motivos, não se aplica a destinação exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte sediadas em Cascavel ou em sua região metropolitana prevista na Lei Complementar Municipal nº 112/2020, que alcança os itens cujo valor não ultrapasse R$ 80.000,00.

8.4. **Da qualificação técnica**. São exigidas a autorização da ANATEL e a comprovação de aptidão para a prestação de serviços de telefonia IP/VoIP com central PABX IP em quantitativo

não inferior a 50% (cinquenta por cento) dos ramais e das linhas previstos, admitido o somatório de atestados. A exigência justifica-se pela necessidade de assegurar experiência prévia compatível com o porte da Administração (cerca de 3.000 ramais e 1.300 linhas, inclusive unidades de saúde em regime 24x7), é proporcional ao objeto, limita-se às parcelas de maior relevância e valor significativo (central PABX IP e pacotes de minutos fixo e móvel, cada qual superior a 4% do valor total estimado) e observa o art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e a Súmula nº 263 do Tribunal de Contas da União. Não se exige experiência específica quanto ao Agente de IA Generativa Especialista, para não restringir a competitividade, sendo a conformidade do módulo verificada na implantação, por meio dos procedimentos de teste e inspeção e do recebimento.

8.5. **Da qualificação econômico-financeira**. Exige-se apenas a certidão negativa de falência, porque se trata de serviço contínuo remunerado mensalmente, após a execução, o atesto e a liquidação, sem antecipação de pagamento, o que reduz o risco financeiro da Administração; a exigência de índices contábeis ou de patrimônio líquido mínimo seria desproporcional e restringiria a competitividade (art. 69 da Lei nº 14.133/2021).

8.6. **Da garantia da contratação**. Não será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, porque o serviço é faturado e pago mensalmente, mediante medição, após a execução, o atesto e a liquidação, o que reduz o risco de prejuízo ao erário, e porque o cumprimento das obrigações é assegurado pelos níveis mínimos de serviço, pelo Instrumento de Medição de Resultado, pelas glosas e pelas sanções que serão previstas no Termo de Referência.

8.7. **Do prazo de validade das propostas e da composição de custos.** O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, tempo necessário ao trâmite completo da fase de lances, da análise, da habilitação, dos recursos e da homologação. Não será exigida planilha de composição de custos junto à proposta, porque o objeto é composto por serviços de telecomunicações e por locação de equipamentos remunerados por preços unitários mensais de mercado, sem formação de preço baseada preponderantemente em mão de obra, ressalvada a possibilidade de diligência para aferir a exequibilidade (art. 59, § 2º, da Lei nº 14.133/2021).

9 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Fundamentação: Contratações correlatas e/ou interdependentes. (inciso XI do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso **VIII do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG**).

9.1. Contratação correlata. O contrato vigente de telefonia do Município, decorrente do Processo Digital nº 146442/2022 (Contrato nº 04/2023), já baseado em tecnologia VoIP/SIP com central PABX IP on-premises, tem objeto similar e será substituído pela presente contratação, que poderá manter e ampliar essa mesma arquitetura ou migrar para arquitetura em nuvem, a critério da licitante vencedora. Por se tratar de serviço contínuo e essencial, é fundamental a

realização de transição contratual adequada, com período de convivência entre as soluções e cronograma de portabilidade das linhas compatível com os prazos regulamentares da ANATEL, de modo a garantir a continuidade da prestação, especialmente nas Unidades de Pronto Atendimento.

9.2. Não foram identificadas outras contratações em andamento cujo objeto interfira no planejamento desta contratação.

10 - DEMONSTRATIVO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL.

Fundamentação: Identificando a previsão no Plano Anual de Contratações ou, se for o caso, justificando a ausência de previsão; (Art. 12, inciso VII da Lei 14.133/21 e **inciso IX do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG.**)

A adoção do plano de contratação anual é recomendável, pois se trata de um instrumento importantíssimo na construção de uma gestão de excelência. Para que a gestão das contratações seja eficiente, é importante que haja um planejamento adequado das compras públicas. O planejamento é um princípio fundamental da administração pública, e, portanto, deverá manifestar-se em todas as suas atividades.

Nesse contexto, a presente contratação faz parte do Plano de Contratações Anual do Município de Cascavel, conforme Intenção de Compras sob o n° 385/2026

11 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Fundamentação: Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis; (inciso IX do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e **inciso X do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG**), bem como em termos de efetividade e de desenvolvimento nacional sustentável.

São resultados pretendidos com a contratação:

Resultado pretendido	Indicador de aferição	Instrumento
Continuidade, sem descontinuidade tecnológica, e disponibilidade das comunicações, seja pela manutenção e ampliação da arquitetura on-premises, seja pela migração para arquitetura em nuvem	Disponibilidade mensal da central e dos troncos; tempo de solução de incidentes de urgência alta	IMR e Tabela de Acordo de Nível de Serviço do Termo de Referência
Manutenção e, quando possível, redução adicional da economicidade já obtida na tarifação de voz	Custo mensal por ramal e por linha, comparado à série histórica desde a migração de 2023	Relatórios de bilhetagem e de faturamento

Resultado pretendido	Indicador de aferição	Instrumento
Qualidade do suporte técnico	Percentual de chamados atendidos e solucionados dentro do prazo	Sistema de chamados e IMR
Melhor aproveitamento dos recursos humanos, com automação de demandas repetitivas pelo Agente de IA Generativa Especialista	Número de atendimentos por operador, produtividade por período e percentual de resolução ponta a ponta pelo agente de IA	Relatórios de produtividade e painel de consumo de IA
Mobilidade e redução do uso de telefonia móvel	Quantidade de licenças de softphone e de aplicativos móveis em uso efetivo	Sistema de gestão da solução

Os resultados acima indicam os parâmetros que serão utilizados pela Administração para avaliar se a contratação atingiu seus objetivos, avaliação que constará do relatório final da contratação, com informações sobre a consecução dos objetivos que a justificaram e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

12 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PRÉVIAS AO CONTRATO

Fundamentação: Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização; (inciso X do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e **inciso XI do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG**).

Deverão ser adotadas pela Administração, previamente à celebração do contrato, as seguintes providências:

1) verificação e adequação da infraestrutura de rede local das unidades, com confirmação da existência de pontos de rede e de switches com suporte a PoE nos locais de instalação dos aparelhos IP e das bases DECT, bem como do fornecimento de energia elétrica e de aterramento adequados;

2) disponibilização de espaço físico, energia e conectividade para a instalação dos equipamentos, na hipótese de a licitante vencedora optar pela manutenção e ampliação da arquitetura on-premises;

3) levantamento e consolidação, junto às Secretarias, da relação atualizada de unidades, endereços, ramais, linhas a portar e responsáveis, a ser entregue à contratada na reunião inicial;

4) designação formal do Gestor do Contrato e dos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, com a indicação de suplentes por Secretaria, nos termos do Decreto Municipal nº 14.405/2018; e

5) realização da pesquisa de preços definitiva após a elaboração do Termo de

Referência, incluindo a precificação específica do Agente de IA Generativa Especialista, e indicação das dotações orçamentárias das Secretarias participantes.

13 – DE IMPACTOS AMBIENTAIS

Fundamentação: Descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável. (inciso XII do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e **inciso XII do art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG**)

Sob a ótica da dimensão ambiental da sustentabilidade, foram identificados os seguintes possíveis impactos e respectivas medidas mitigadoras:

Possível impacto ambiental	Medida mitigadora
Geração de resíduos eletroeletrônicos decorrente da substituição do parque legado e da troca de equipamentos defeituosos	Obrigação contratual de logística reversa e destinação ambientalmente adequada dos equipamentos substituídos pela contratada, observada a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010)
Descarte de baterias dos aparelhos sem fio DECT	Recolhimento e destinação das baterias pela contratada, vedado o descarte comum
Geração de resíduos de embalagens na entrega e na instalação	Recolhimento das embalagens pela contratada, com encaminhamento para reciclagem
Consumo de energia elétrica pelos equipamentos e pela infraestrutura	Exigência de alimentação via PoE, dispensando fontes individuais; preferência por equipamentos de maior eficiência energética; na modalidade em nuvem, aproveitamento da eficiência energética de data centers
Consumo de papel em faturas, relatórios e documentação	Exigência de emissão de faturas, relatórios e documentação exclusivamente em meio eletrônico
Emissões decorrentes de deslocamentos de técnicos e servidores	Monitoramento remoto por NOC 24x7 e suporte remoto sempre que possível, reduzindo deslocamentos

Não se identificam impactos ambientais que demandem licenciamento ambiental, nos termos das Resoluções CONAMA nº 1/1986 e nº 237/1997, uma vez que o objeto não se enquadra entre os empreendimentos potencialmente poluidores nelas relacionados. As medidas mitigadoras acima poderão ser incorporadas ao Termo de Referência como obrigações contratuais e, na ausência de Plano de Logística Sustentável publicado pelo Município, observarão as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

14 – VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina. (inciso XIII do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21)
Posicionamento conclusivo sobre a viabilidade e razoabilidade da contratação. (**inciso XIII do**

art. 9 da IN 006/2023-SEPLAG)

Diante de todo o exposto, conclui-se que a contratação de solução de telefonia PABX em nuvem ou on premise é adequada, necessária e suficiente ao atendimento da necessidade identificada, apresentando-se:

1) tecnicamente viável, porque a solução escolhida é amplamente ofertada no mercado por múltiplos fornecedores, atende integralmente aos requisitos funcionais, de desempenho, de disponibilidade e de segurança levantados, e admite arquiteturas alternativas (nuvem ou on premise) sem prejuízo do resultado pretendido — compatibilizando-se tanto com a manutenção e a ampliação tecnológica da arquitetura on-premises já operada pelo Município quanto com sua eventual migração para arquitetura em nuvem, sempre acompanhada da incorporação de inteligência artificial generativa —, o que assegura a competitividade do certame;

2) operacionalmente viável, porque a contratada assumirá o fornecimento integral dos equipamentos, das licenças, da infraestrutura, da implantação, do suporte e da manutenção, com técnicos residentes e NOC 24x7, dispensando a alocação de recursos humanos adicionais pelo Município e mantendo a responsabilidade técnica concentrada em um único contratado;

3) economicamente viável, porque preserva os ganhos de tarifação já obtidos com a tecnologia VoIP/SIP em operação, admite pacotes ilimitados em substituição à tarifação por minuto, transfere ao contratado os custos de obsolescência e de reposição de equipamentos e permite a aferição objetiva da qualidade, com glosas proporcionais em caso de descumprimento dos níveis de serviço; e

4) orçamentariamente viável, uma vez que as despesas correrão à conta de dotações consignadas no Orçamento do Município, no elemento 339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica, subelemento 33904014 – Telefonia fixa e Móvel – pacote de comunicação de dados, distribuídas entre as Secretarias e Unidades participantes, observada a disponibilidade orçamentária a ser confirmada previamente à deflagração do certame.

Recomenda-se, portanto, o prosseguimento do processo, com a elaboração do Termo de Referência, no qual a solução ora escolhida será detalhadamente caracterizada, e a adoção da modalidade pregão, na forma eletrônica, com critério de julgamento pelo menor preço, em lote único, tratando-se de serviços comuns e contínuos, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.

15. INDICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELO PLANEJAMENTO DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO.

Equipe de Planejamento da Contratação:

Nome	Cargo/Função	Matrícula

Nome	Cargo/Função	Matrícula
Jonathas Pereira de Souza	Agente Administrativo – Supervisor	26756-01

16. INDICAÇÃO DE GESTOR DE CONTRATO E FISCAIS.

Os gestores e fiscais desta contratação serão apontados por meio de Portaria Específica, que será juntada à documentação processual. Ademais, tal informação também constará no Documento de Formalização da Demanda e Documento complementar do Termo de Referência.

Cascavel, 31 de agosto de 2026.

ELABORADOR DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Jonathas Pereira de Souza
Agente Administrativo
Matrícula 26.756-1

Anuído por:

Jose Erivaldo Zonfrilli
Diretor do Departamento de Tecnologia e Inovação

Aprovado por:

Joacir Aparecido Cosma
Secretário de Planejamento e Gestão

ANEXO – LEVANTAMENTO DE MERCADO PNCP

PREFEITURA MUNICIPAL DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Levantamento de Mercado no PNCP

Anexo de fontes ao Estudo Técnico Preliminar – Solução de Telefonia PABX em Nuvem ou On Premise

Pesquisa realizada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) – www.gov.br/pncp – filtro de Status: Todos – consulta em 31/08/2026

LOTE 1 – TELEFONIA

Solução 1 — Telefonia convencional (STFC analógico/digital, central legada própria)
Palavras-chave utilizadas: "Telefonia Convencional STFC analógico" e "serviço telefônico fixo comutado STFC linhas convencionais". – 10 resultados encontrados

1. Edital nº 21/2025 — Município de Monte Belo/MG

Modalidade: Pregão Eletrônico

Contratação de empresa para prestação de serviços de plataforma PABX virtual em nuvem para telefonia fixa e de telefonia via sistema VoIP, incluindo recursos de acesso ao STFC e integração da telefonia convencional existente no prédio da administração à telefonia IP.

Id contratação PNCP: 18668376000134-1-000018/2025 | Valor estimado: R$ 130.441,47

2. Ato que autoriza a Contratação Direta nº 1/2024 — Câmara Municipal de Buritis/RO

Modalidade: Inexigibilidade

Contratação de operadora autorizada pela ANATEL para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), com fornecimento de linhas analógicas convencionais.

Id contratação PNCP: 01651731000160-1-000001/2024 | Valor estimado: R$ 10.000,00

3. Edital nº 00057/2023 — Município de Astorga/PR

Modalidade: Pregão Eletrônico

Contratação de linhas de telefonia fixa convencional e DDR com tecnologias SIP e R2, 0800 e três dígitos, para chamadas locais, fixo-móvel, LDN e LDI, para diversas unidades da administração municipal.

Id contratação PNCP: 75743377000130-1-000088/2023

4. Aviso de Contratação Direta nº 90001/2025 — IBAMA – Brasília/DF

Modalidade: Dispensa

Contratação de empresa especializada para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, sob demanda, com fornecimento e instalação de linhas telefônicas fixas convencionais.

Id contratação PNCP: 03659166001931-1-000045/2025

Solução 2 — Aquisição de central PABX IP e aparelhos pelo Município, com tronco SIP contratado à parte
Palavra-chave utilizada: "aquisição central PABX IP tronco SIP" – 16 resultados encontrados

1. Aviso de Contratação Direta nº 73/2026 — Conselho Regional de Administração da Paraíba – João Pessoa/PB

Modalidade: Dispensa

Aquisição de Central Telefônica PABX IP, para 20 (vinte) ramais e 10 (dez) troncos, com instalação e manutenção preventiva.

Id contratação PNCP: 11888864000108-1-000002/2026

2. Ato que autoriza a Contratação Direta nº PL-172/2025 — Município de Vargem Grande Paulista/SP

Modalidade: Dispensa

Aquisição de central de telefonia IP, para as dependências do Paço Municipal.

Id contratação PNCP: 51455087000122-1-000168/2025

3. Aviso de Contratação Direta nº DE 1/2026 — Câmara Municipal de Lucas do Rio Verde/MT

Modalidade: Dispensa

Aquisição de equipamentos para central telefônica da Câmara Municipal de Lucas do Rio Verde-MT.

Id contratação PNCP: 24772220000100-1-000010/2026

4. Ato que autoriza a Contratação Direta nº 255/2025 — Município de Fernandópolis/SP

Modalidade: Dispensa

Aquisição emergencial de sistema PABX digital e headsets profissionais para o SAMU 192 Regional Fernandópolis.

Id contratação PNCP: 47842836000105-1-000230/2025

5. Ato que autoriza a Contratação Direta nº 209/2025 — Município de Campina Grande/PB

Modalidade: Dispensa

Aquisição de itens de informática, incluindo equipamentos de central telefônica, para equipagem do Centro de Referência de Atendimento à Mulher.

Id contratação PNCP: 08993917000146-1-000243/2025

Solução 3 — Telefonia como serviço, central PABX IP em nuvem ou on premise, a critério da licitante

Palavra-chave utilizada: "telefonia como serviço PABX nuvem" – 755 resultados encontrados (maior volume das seis buscas realizadas).

1. Edital nº 02/2026 — Câmara Municipal de Leme/SP

Modalidade: Pregão Eletrônico

Contratação de serviços comuns de telecomunicações: PABX-IP em nuvem, telefonia STFC, canais SIP, 36 aparelhos IP e link dedicado principal de 1 Gbps.

Id contratação PNCP: 51042737000108-1-000046/2026

2. Aviso de Contratação Direta nº 91/2026 — Município de Alto Taquari/MT

Modalidade: Dispensa

Contratação de solução de PABX em nuvem, baseada em protocolo SIP, com licenças, terminais IP, serviços STFC, número 0800, tridígito, gravação e Session Border Controller (SBC).

Id contratação PNCP: 01362680000156-1-000120/2026

3. Aviso de Contratação Direta nº 9/2026 — Município de Paraíso do Tocantins/TO

Modalidade: Dispensa

Contratação de serviços continuados de plataforma de comunicação unificada (UC) e contact center em nuvem (cloud-based IP-PBX/CCaaS), pelo período de 12 meses.

Id contratação PNCP: 00299180000154-1-000080/2026

4. Edital nº 51/2026 — Município de Lorena/SP

Modalidade: Pregão Eletrônico

Contratação de fornecimento, implantação e sustentação de solução de telefonia IP em nuvem: PABX IP em nuvem, linhas externas VoIP, troncos SIP, portabilidade numérica e ramais internos.

Id contratação PNCP: 47563739000175-1-000272/2026

5. Edital nº PE0140/2026 — Estado de Sergipe

Modalidade: Pregão Eletrônico

Contratação centralizada de solução de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) integrada a sistema de PABX em nuvem (Cloud PBX), com canais SIP, ramais físicos e virtuais e portabilidade numérica.

22
4

Id contratação PNCP: 13128798001094-1-000138/2026

gov.br Documento assinado digitalmente
JONATHAS PEREIRA DE SOUZA
Data: 15/10/2026 13:50:49-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Edital nº 21/2025

Ultima atualização 18/02/2025

Acessar Contratação Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 18.668.376/0001-34 - MUNICIPIO DE MONTE BELO

Unidade compradora: 02.02.01 - SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRACAO

Localidade da Unidade: Monte Belo/MG

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Pregão - Eletrônico **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 28, I **Tipo:** Edital

Modo de disputa: Aberto **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 18/02/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de inicio de recebimento de propostas: 18/02/2025 10:14 (horário de Brasilia)

Data fim de recebimento de propostas: 06/03/2025 09:00 (horário de Brasilia)

Id contratação PNCP: 18668376000134-1-000018/2025 **Fonte:** Diretriz informatica eireli

Objeto:

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA PABX VIRTUAL EM NUVEM PARA TELEFONIA FIXA, E DE TELEFONIA VIA SISTEMA VOIP INCLUINDO OS RECURSOS DE ACESSO AO STFC, ABRANGENDO LIGAÇÕES, ILIMITADAS FIXO E MÓVEL, LOCAL E LDN COM PORTABILIDADE DE NÚMEROS ATUAIS, COM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO, TREINAMENTO E FORNECIMENTO DE APARELHOS IP E GATEWAY DE VOZ IP 32 PORTAS FXS PARA CONEXÃO DE 32 RAMAIS ANALÓGICOS E INTEGRAÇÃO DA TELEFONIA CONVENCIONAL EXISTENTE NO PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO A TELEFONIA IP EM COMODATO, EM ATENDIMENTO À SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO.

Informação complementar:

CONSIDERANDO QUE O CONTRATO ATUAL TEM COMO OBJETO UMA CENTRAL TELEFÔNICA QUE NECESSITA DE EQUIPAMENTOS FÍSICOS, ESPAÇO E ATUALIZAÇÃO DE PEÇAS; CONSIDERANDO QUE O MUNICÍPIO DE MONTE BELO MG PRECISA SE ADEQUAR AS NOVAS TECNOLOGIAS E METODOLOGIAS QUE GARANTEM MAIS AGILIDADE EM SEUS PROCESSOS PARA MELHOR ATENDER A SOCIEDADE; CONSIDERANDO QUE A IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA PABX VIRTUAL EM NUVEM PARA TELEFONIA FIXA MODERNIZA O SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA, GERANDO GANHOS DE PERFORMANCE COM A IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES, BEM COMO REDUÇÃO DE CUSTOS; A CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA PABX VIRTUAL TEM COMO OBJETIVOS ESPECÍFICOS: GERENCIAR E PROVER SUPORTE TECNOLÓGICO NA IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE TODOS OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE VOZ CORPORATIVA BASEADO NUMA PLATAFORMA EM NUVEM; DISPONIBILIZAR AOS SERVIDORES UMA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO MODERNA E EFICIENTE, QUE PERMITA SEU ACESSO TANTO QUANDO DENTRO DAS DEPENDÊNCIAS DOS ÓRGÃOS DA PREFEITURA DE MONTE BELO E QUANDO ESTIVEREM ... Continuar Lendo >

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 130.441,47	R$ 33.544,12

84
40

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Nome	Data/Hora de Inclusão
EDITAL_PRC_028_2025_PE_021_2025.pdf	18/02/2025 - 14:14:27
1_IMPUGNACAO_VMAX.pdf	27/02/2025 - 15:47:06
2_TERMO_DECISAO_IMPUGNACAO.pdf	27/02/2025 - 15:47:10
3_RECURSO_VMX.pdf	20/03/2025 - 11:46:26
4_CONTRARRAZAO_METODO.pdf	20/03/2025 - 11:46:30

Exibir: 5 | 1-5 de 13 itens | Página: 1

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado a divulgação centralizada e obrigatoria dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE BELO
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.668.376/0001-34
AV. FRANCISCO WENCESLAU DOS ANJOS, 453 - CENTRO.
FONE: (35) 3573 - 6800

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO n.º 028/2025
PREGÃO ELETRÔNICO n.º 021/2025

1. OBJETO (art. 41, I do Decreto Municipal nº 5.822, de 27 de setembro de 2023)

1.1. O objeto do presente termo de referência é a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de plataforma PABX VIRTUAL em nuvem para telefonia fixa, e de telefonia via sistema VoIP incluindo os recursos de acesso ao STFC, abrangendo ligações, Ilimitadas fixo e móvel, local e LDN com portabilidade de números atuais, com serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção, treinamento e fornecimento de aparelhos IP e Gateway de Voz IP 32 Portas FXS para conexão de 32 ramais analógicos e integração da telefonia convencional existente no prédio da administração à telefonia IP em comodato, em atendimento à Secretaria Municipal de Administração, de acordo com os descritivos e quantitativos abaixo indicados:

LOTE 01							
ITEM	**DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO**	**UN DE MEDIDA**	**QUANT. MENSAL**	**QUANT. ANUAL**	**VALOR UNITÁRIO**	**VALOR MENSAL**	**VALOR TOTAL**
01	LICENÇA DE RAMAL DE USUÁRIO COM LIGAÇÕES ILIMITADAS E GRATUITAS LOCAIS, NACIONAIS PARA TELEFONE IP, COM PORTABILIDADE CONFORME ANEXO DE RELAÇÃO DE NÚMEROS.	SV. MENSAL	40	480	R$ 102,63	R$ 4.105,20	R$ 49.262,40
02	LICENÇA DE RAMAL DE USUÁRIO PARA GATEWAY DE VOZ IP 32 PORTAS FXS PARA CONEXÃO DE 32 RAMAIS ANALÓGICOS E INTEGRAÇÃO DA TELEFONIA CONVENCIONAL EXISTENTE NO PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO À TELEFONIA IP.	SV. MENSAL	32	384	R$ 99,97	R$ 3.199,04	R$ 38.388,48
03	INSTALAÇÃO E TREINAMENTO DA PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM.	SV. ANUAL	01	01	R$ 2.519,91	R$ ---	R$ 2.519,91
04	COMODATO DE TELEFONE IP CONFORME ITEM **4.3**	SV. MENSAL	40	480	R$ 34,33	R$ 1.373,20	R$ 16.478,40
05	COMODATO DE GATEWAY DE VOZ IP 32 PORTAS FXS PARA CONEXÃO DE 32 RAMAIS ANALÓGICOS E INTEGRAÇÃO DA TELEFONIA CONVENCIONAL EXISTENTE NO PRÉDIO DA ADMINISTRAÇÃO À TELEFONIA IP.	SV. MENSAL	01	12	R$ 1.982,69	R$ 1.982,69	R$ 23.792,28
					VALOR TOTAL:	**R$ 13.180,04**	**R$ 130.441,47**

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 1/2024

Ultima atualização 24/01/2024

Acessar Contratação

Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 01.651.731/0001-60 - CAMARA MUNICIPAL DE BURITIS

Unidade compradora: 14 - CÂMARA MUNICIPAL DE BURITIS/RO **Localidade da Unidade:** Buritis/RO

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Inexigibilidade **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 74, I

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 24/01/2024 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 01651731000160-1-000001/2024 **Fonte:** Licitanet Licitações Eletrônicas LTDA

Objeto:

[LICITANET] - A Câmara Municipal de Buritis, doravante denominada CONTRATANTE, através deste, torna pública a necessidade de contratação de Pessoa Juridica, operadora autorizada pela ANATEL, para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), com fornecimento de linhas analógicas convencionais.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 10.000,00	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário
3860393	A Câmara Municipal de Buritis, doravante denominada CONTRATANTE, através deste, torna pública a necessidade de contratação de Pessoa Juridica, operadora autorizada pela ANATEL, para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), com fornecimento de linhas analógicas convencionais.	1	R$ 10.000,0(

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

< Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

PF
AP

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

Edital nº 00057/2023

Ultima atualização 13/09/2023

Acessar Contratação Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 75.743.377/0001-30 - MUNICIPIO DE ASTORGA

Unidade compradora: 987439 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ASTORGA - PR **Localidade da Unidade:** Astorga/PR

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Pregão - Eletrônico **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 28, I **Tipo:** Edital

Modo de disputa: Aberto **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 13/09/2023 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de início de recebimento de propostas: 13/09/2023 08:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 02/10/2023 08:30 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 75743377000130-1-000088/2023 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

Contratação de Linhas de Telefonia Fixa Convencional e DDR com tecnologias SIP e R2, 0800 e TRÍ DÍGITOS, para Chamadas Locais, Fixo e Móvel, Chamadas de Longa Distância Nacional - LDN, Fixo e móvel e LDI - Longa Distância Internacional, Fixo e Móvel, para atendimento dos Departamentos, Escolas, CMEI's e demais unidades da Administração Pública do Município de Astorga, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento;

Informação complementar:

Para as respostas de esclarecimentos e impugnações deste edital acesse o link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=quadro-informativo&compra=98743905000572023

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 120.130,32	R$ 81.723,72

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

1	Assinatura de Linha Analógica	12	R$ 1.999,00
2	Assinatura de Linha Analógica	504	R$ 99,00
3	Assinatura de Linha Analógica	216	R$ 99,00
4	Assinatura de Linha Analógica	120	R$ 99,00
5	Assinatura do Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG)	12	R$ 99,00
6	Assinatura do Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG)	12	R$ 89,36
7	Chamadas Locais Fixo-Fixo STFC-Local-FF	2400	R$ 0,49
8	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo STFC-LDN-FF (Degraus 1 a 4)	600	R$ 0,87
9	Chamadas Locais Móvel-Fixo SMP-Local-MF (VC1)	1800	R$ 1,21
10	Chamadas Nacionais (LDN) - Satélite	600	R$ 1,44
11	Chamadas Internacionais (LDI-STFC-FFM) - Origem Fixo	600	R$ 2,97
12	Taxa de Instalacao/Habilitação de Serviço de Telefonia STFC	1	R$ 750,00
13	Taxa de Instalacao/Habilitação de Serviço de Telefonia STFC	1	R$ 750,00
14	Taxa de Instalacao/Habilitação de Serviço de Telefonia STFC	70	R$ 30,00
15	Taxa de Instalacao/Habilitação de Serviço de Telefonia STFC	20	R$ 30,00

Exibir: 50 | 1-15 de 15 itens | Página: 1 | < >

< Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado à exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

90
10

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 129/2023
PREGÃO Nº 057/2023– FORMATO ELETRÔNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1. O presente termo de referência tem como objeto contratação de Linhas de Telefonia Fixa Convencional e DDR com tecnologias SIP e R2, 0800 e TRÍ DÍGITOS, para Chamadas Locais, Fixo e Móvel, Chamadas de Longa Distância Nacional - LDN, Fixo e móvel e LDI - Longa Distância Internacional, Fixo e Móvel, para atendimento dos Departamentos, Escolas, CMEI's e demais unidades da Administração Pública do Município de Astorga, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento;

2. JUSTIFICATIVA:

2.1. A comunicação com o público externo via telefone é uma demanda corriqueira da administração pública. Inclusive, está previsto em diversos meios de comunicação e processos internos a disponibilização de contato telefônico para aqueles que desejam comunicar-se com determinados departamentos municipais. Conclui-se que o serviço de telefonia fixa é imprescindível para viabilizar as atividades institucionais e consiste em uma demanda permanente de serviço continuado.

2.2 A continuidade na prestação deste serviço torna imperativa a contratação de empresa para prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), o qual interligará os Diversos Setores do Município de Astorga à Rede Pública de Telefonia Comutada (RTPC), suprindo as necessidades dessas demandas.

2.3 O serviço em questão é contínuo pela sua própria natureza, o que implica em dependência de tal serviço para que permaneça útil ao interesse público e sua interrupção ou cessação provocaria descontinuidade danosa à administração.

2.4. Em vista do vencimento do contrato vigente para tal serviço, é necessária a promoção de uma nova licitação que vise à contratação do serviço de telefonia fixa.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:

Lote 01
Valor Máximo do Lote: R$120.130,32 (cento e vinte mil, cento e trinta reais e trinta e dois centavos).

Procuradoria Jurídica VISTO

Ordem	Especificação	Unidade	Quant.	Valor Máx. Unit. (R$)	Valor Máx. Total. (R$)
1	Serviço de telefonia fixa DDR com 30 canais - SIP/R2 com portabilidade de range de 50 números sequenciais , com chamadas Ilimitadas para telefones fixos e móveis - Local e LDN (Longa Distância Nacional)	MESES	12	R$ 1.999,00	23.988,00
2	Linhas de telefonia fixa Analógicas Convencionais com chamadas Ilimitadas para telefones fixos e móveis Local e LDN (Longa Distância Nacional) – PREFEITURA MUNICIPAL DE ASTORGA – CNPJ Nº: 75.743.377/0001-30	UND	504	R$ 99,00	49.896,00
3	Linhas de telefonia fixa Analógicas Convencionais com chamadas Ilimitadas para telefones fixos e móveis Local e LDN (Longa Distância Nacional) - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE – CNPJ Nº: 08.561.107/0001-10	UND	216	R$ 99,00	21.384,00
4	Linhas de telefonia fixa Analógicas Convencionais com chamadas Ilimitadas para telefones fixos e móveis Local e LDN (Longa Distância Nacional) - FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNPJ Nº: 13.363.208/0001-17	UND	120	R$ 99,00	11.880,00
5	Serviço TRIDÍGITO*	MESES	12	R$ 99,00	1.188,00
6	Serviço DDG – 0800*	MESES	12	R$ 89,36	1.072,32
7	DDG - 0800 - Chamadas Fixo-fixo Local	MINUTO	2.400	R$ 0,49	1.176,00
8	DDG - 0800 - Chamadas Fixo-fixo LDN (Longa Distância Nacional)	MINUTO	600	R$ 0,87	522,00
9	DDG - 0800 - Chamadas Móvel-fixo Local	MINUTO	1.800	R$ 1,21	2.178,00
10	DDG - 0800 - Chamadas Móvel-fixo LDN – longa Distância Nacional.	MINUTO	600	R$ 1,44	864,00
11	Linhas analógicas e DDR - Chamadas de longa distância Internacional – LDI – para Fixo e móvel.	MINUTO	600	R$ 2,97	1.782,00
12	Taxa de implantação e de Link 30 Canais R2/SIP	UND	1	R$ 750,00	750,00
13	Taxa de mudança de endereço de DDR Link 30 Canais	UND	1	R$ 750,00	750,00
14	Taxa de instalação de linha analógica	UND	70	R$ 30,00	2.100,00

Procuradoria Jurídica VISTO

15	Taxa de mudança de endereço/remanejamento linha	UND	20	R$ 30,00	600,00

3.1. O quantitativo de linhas,está informado no **ANEXO I**- Tabela de Locais e Endereço.

3.2. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO: Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, com o objetivo de inteirar-se das condições, características, medições, dimensões, padrões adotados, grau de dificuldades existentes, possíveis trajetos na instalação/desinstalação dos equipamentos, mediante prévio agendamento de horário junto aos funcionários da localidade desejada, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez. Ao final assinará declaração comprobatória da vistoria efetuada, a qual deverá ter sido previamente elaborada pelo licitante em conformidade com o modelo do **ANEXO II.**

a. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até odia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
b. O agendamento deverá ser realizado nos telefones (44) 3234-8709 - Wilson, nos horários da 8h às 11:30h e das 13h às 17h. Não serão aceitas reclamações de licitantes que não realizaram a referida vistoria.
c. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
d. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
e. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

3.3. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão.

4. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

4.1 Especificamente no PAÇO MUNICIPAL, há uma CENTRAL DIGITAL INSTALADA: INTELBRAS IMPACTA 140 - Tronco digital E1 via sinalização SIP/R2 – DDR com 30 canais e 50 números, conforme ramais discriminados abaixo:

ITEM	RAMAL	DEPARTAMENTO
1	(44)3234-8701	TELEFONISTA
2	(44)3234-8702	TELEFONISTA
3	(44)3234-8703	TELEFONISTA
4	(44)3234-8704	GABINETE
5	(44)3234-8705	CHEFE DE GABINETE
6	(44)3234-8706	TELEFONISTA
7	(44)3234-8707	PREVISA

ITEM	RAMAL	DEPARTAMENTO
26	(44)3234-8726	JURÍDICO / LICITAÇÃO
27	(44)3234-8727	ASSESSORA
28	(44)3234-8728	FINANCEIRO
29	(44)3234-8729	RECEPÇÃO
30	(44)3234-8730	ALMOXARIFADO
31	(44)3234-8731	TRIBUTAÇÃO
32	(44)3234-8732	SEC. INFRA. E DESENV. URBANO

Procuradoria Jurídica VISTO

Aviso de Contratação Direta nº 90001/2025

Ultima atualização 24/03/2025

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 03.659.166/0019-31 - INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVAVEIS-IBAMA

Unidade compradora: 193099 - MMA-IBAMA - DEFIN/DF **Localidade da Unidade:** Brasilia/DF

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II **Tipo:** Aviso de Contratação Direta

Modo de disputa: Dispensa Com Disputa **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 24/03/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de inicio de recebimento de propostas: 24/03/2025 10:36 (horário de Brasilia)

Data fim de recebimento de propostas: 31/03/2025 07:59 (horário de Brasilia)

Id contratação PNCP: 03659166001931-1-000045/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

Contratação de empresa especializada para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC,sob demanda,com ligações originadas do edificio sede do Ibama e com fornecimento e instalação de 03 (três) linhas telefônicas fixas convencionais para as ligações originadas do Cetas-DF.

Informação complementar:

Contratação em razão do valor para compras e demais serviços.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 62.486,66	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário
1	Taxa de Instalacao/Habilitação de Serviço de Telefonia STFC	1	R$ 62.486,66

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

< Voltar

94
10

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado à exibição de informações relacionadas a **licença de uso**.

95
40

Termo de Referência 3/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2025	193099-MMA-IBAMA - DEFIN/DF	HELIO SOCRATES AGUIAR	17/03/2025 15:55 (v 7.0)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	22/2025	02001.015535/2024-86

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, sob demanda, com ligações originadas do edifício sede do Ibama e com fornecimento e instalação de 03 (três) linhas telefônicas fixas convencionais para as ligações originadas do Cetas-DF, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição/Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Total (1 ano) (R$)
1	Contratação de empresa especializada para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, sob demanda, com ligações originadas do edifício sede do Ibama e com fornecimento e instalação de 03 (três) linhas telefônicas fixas convencionais para as ligações originadas do Cetas-DF.	26085	Unidade (serviço)	1	**R$ 62.486,66**

1.1.1. Planilha de formação de preços com a composição dos custos:

IBAMA SEDE						
Item	**Composição de custos do item**	**Descrição/Especificação**	**Unidade de Medida**	**Quantidade (A)**	**Valor Unitário (B)**	**Valor (1 ano) (C = A x B)**
	1	LOCAL - FF - QO	Minutos	306.788	R$ 0,07	R$ 21.475,16

	2	LOCAL - FM - QO	Minutos	119.980	R$ 0,10	R$ 11.998,00
	3	Assinatura em 12 meses de 4 feixes troncos digitais (E1)	Feixe	4	R$ 775,40	R$ 3.101,60
	4	Assinatura em 12 meses de 9 blocos DDR	Assinatura	9	R$ 1,25	R$ 11,25
	5	Habilitação em 12 meses dos feixes troncos digitais (E1)	Habilitação	4	R$ 0,06	R$ 0,24
	6	Habilitação em 12 meses dos Blocos DDR	Habilitação	9	R$ 0,20	R$ 1,80
	7	LDN - FF - QO	Minutos	65.849	R$ 0,25	R$ 16.462,25
	8	LDN - FM - QO	Minutos	23.278	R$ 0,17	R$ 3.957,26
1	9	LDI-FIXO - (R1 a R4)	Minutos	120	R$ 1,17	R$ 140,40
	10	LDI-MÓVEL - (R1 a R4)	Minutos	120	R$ 1,32	R$ 158,40

CETAS/DF					
Item	**Descrição/Especificação**	**Unidade de Medida**	**Quantidade (A)**	**Valor Unitário (B)**	**Valor (2 anos) (C = A x B)**
11	LOCAL - FF - QO	Minutos	24.518	R$ 0,07	R$ 1.716,26
12	LOCAL - FM - QO	Minutos	3.192	R$ 0,10	R$ 319,20
13	LDN - FF - QO	Minutos	3.037	R$ 0,25	R$ 759,25
14	LDN - FM - QO	Minutos	2.005	R$ 0,17	R$ 340,85
15	Assinatura de 03 (três) linhas analógicas	Unidade (mês)	12	R$ 167,11	R$ 2.005,32
16	Instalações/habilitação de linhas analógicas - 1º mês	Unidade (parcela única)	3	R$ 13,14	R$ 39,42

VALOR TOTAL (2 ANOS):	**R$ 62.486,66**

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 01 (um) ano contado da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021

1.2.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais um exercício financeiro, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o disposto no Estudo Técnico Preliminar.

1.3. Conforme previsto no art. 4º, inciso II, da Instrução Normativa nº 67/2021, a contratação se enquadra em **Dispensa de Licitação** na forma eletrônica, por pequeno valor, no limite do inciso II do art. 75 da Lei n° 14.133, de 1° de abril de 2021.

2. Fundamentação e descrição da necessidade

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual - PCA 2025, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 03659166001931-0-000008/2025

II) Data de publicação no PNCP: 09/05/2024

III) Id do item no PCA: 111, 112 e 113

IV) Classe/Grupo: SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICA-ÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS

V) Identificador da Futura Contratação: 193099-22/2025

3. Descrição da solução como um todo

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. Requisitos da contratação

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Deverão ser observadas todas as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em todas as fases do procedimento administrativo. Dentre as

Aviso de Contratação Direta nº 73/2026

Ultima atualização 15/07/2026

Acessar Contratação Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 11.888.864/0001-08 - CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRACAO DA PARAIBA

Unidade compradora: 389146 - CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRACAO - PB

Localidade da Unidade: João Pessoa/PB

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II **Tipo:** Aviso de Contratação Direta

Modo de disputa: Dispensa Com Disputa **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Federal

Data de divulgação no PNCP: 15/07/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de início de recebimento de propostas: 16/07/2026 09:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 21/07/2026 09:00 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 11888864000108-1-000002/2026 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

Aquisição de Central Telefônica PABX IP, para 20 (vinte) ramais e 10 (dez) troncos, cominstalação e manutenção preventiva

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 19.100,00	R$ 13.360,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário
1	Central Telefônica Analógica Digital tipo placa: pabx virtual, voip, quantidade troncos: 50 gateways, quantidade ramais: 2.400 terminais, aplicação: redes ip e tdm, características adicionais: links e1, sip, interface web, alimentação: 110/220, placa de atendimento: função bloqueio de chamadas	1	R$ 18.540,00
2	Instalação / Manutenção - Peça / Acessório de Veículo Automotivo	1	R$ 560,00

Exibir: 5 | 1-2 de 2 itens | Página: 1

< Voltar

99
HD

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos as contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a exibição de informações relacionadas a **licença de uso**.

100
4

Conselho Regional de Administração da Paraiba

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do profissional de Administração, contribuindo com o desenvolvimento do país.

Compras
Av. Piauí, 791 - Bairro dos Estados - João Pessoa-PB - CEP 58030-331
Telefone: (83) 3021-0296 - www.crapb.org.br

Aviso nº 7/2026/CRA-PB

João Pessoa, 15 de abril de 2026.

AVISO DE COMPRAS Nº 7/2026-CRA-PB

AVISO DE COMPRA/CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

Conselho Regional de Administração da Paraíba- CRA-PB, torna público a necessidade de aquisição de material/serviços conforme Termo de Referência nº15 (3946315), em anexo e orientações abaixo:

- Os interessados devem enviar para **compras2@crapb.org.br** com o título : Proposta referente ao Processo SEI nº 476912.000139/2026-68
- Objeto: Aquisição de Central Telefônica PABX IP, com capacidade mínima para 20 (vinte) ramais e 10 (dez) troncos, incluindo o fornecimento de 20 (vinte) aparelhos de telefonia IP, bem como a prestação de serviços de instalação, configuração, testes e suporte técnico preventivo e corretivo, conforme demanda, com a finalidade de atender às necessidades do Conselho Regional de Administração da Paraíba – CRA-PB.
- Valor estimado do produto/serviço : **R$ 19.100,00 (dezenove mil e cem reais)**
- **Prazo para envio de proposta 72h , a contar da data de publicação do aviso (16.07.2026)**
- **Prazo de recebimento da proposta: 72h - 21.07.2026 – às 9:00 HS**

Adm. Maria Verônica Silva dos Santos
CRA-PB nº 20-05757
Agente de contratação

Documento assinado eletronicamente por **Admª. Maria Verônica Silva dos Santos**, **Agente de Contratação**, em 15/07/2026, às 09:46, conforme horário oficial de Brasília.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **4006114** e o código CRC **13F8D44F**.

Referência: Processo nº 476912.000139/2026-68 SEI nº 4006114

101
4

Ato que autoriza a Contratação Direta nº PL-172/2025

Ultima atualização 11/12/2025

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 51.455.087/0001-22 - MUNICIPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA

Unidade compradora: 02 - Prefeitura Municipal **Localidade da Unidade:** Vargem Grande Paulista/SP

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 11/12/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 51455087000122-1-000168/2025 **Fonte:** CDZ Tecnologia da Informação LTDA

Objeto:

Aquisição de central de telefonia IP, para as dependências do Paço Municipal de Vargem Grande Paulista

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 0.00	R$ 0.00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

1	CENTRAL DE TELEFONIA IP COM 8 PLACAS DE 4 RAMAIS ANALOGICOS, 3 PLACAS 2 TRONCOS E 1 PLACA E1 CENTRAL DE TELEFONIA IP COM 8 PLACAS DE 4 RAMAIS ANALOGICOS, 3 PLACAS 2 TRONCOS E 1 PLACA E1; Descrição: Central Telefônica Hibrida: Maior capacidade de ramais IP, podendo conter 250 ramais IP; licença padrão de fábrica: 30 ramais IP e 10 troncos IP.. Especificações técnicas CPU, interfaces I/O 1 porta LAN e 1 WAN UTP Fast Ethernet RJ45 10/100 Mbps 1 porta USB tipo A - compatível com USB 1.0/2.0 1 porta P2 (AUX1) AUX1 música externa ou busca pessoa 1 porta para micro cartão SD 2 LEDs, um para indicar status do equipamento e outro do codec Interface E1 Protocolos de comunicação R2/MFC-5C e RDSI-PRI 1E1/R2 ou RDSI- 1conector RJ45(2LEDspresentes na placa para indicar status da placa e do link) Impedância de entrada e saida: 120 ¿ Codificação do sinal de linha: HDB3 Interface GSM/3G¹ 2 portas GSM 3G (GSM/UMTS/HSPA+) Frequênciasdeoperação:850,900,1800,1900e2100MHz 1 conector SMA fêmea para conexão de antena externa 2 conectores para conexão dos micri SIM cards Antena GSM/3G Mini antena de base magnetica Frequências de operação: 850, 900, 1800, 1900 e 2100 MHz Ganho de 3 a 5 dBi Cabo RG174 de 3 metros Impedância da antena: 50¿ Sensibilidade do sinal: acima de -75 dBm (excelente); entre -76 e -90 dBm (bom); entre -91 e - 102 dBm (ruim); abaixo de -102 dBm (sem sinal). Interface ramal analógico 1conector RJ45-4ramais por conector Corrente média no ramal: 22 mA. Máxima corrente fornecida pela fonte aos ramais: 2.6 A. Alimentação do ramal: -24 V Alcance das linhas: 1100 ohms (incluindo o telefone) Interface ramal misto 1 conector RJ45 ¿ 4 ramais por conector: 1 conector ramal digital, 3 conectores ramais analogicos para os ramais digitais: Corrente do ramal fora do gancho 40 mA e no gancho 28 mA. Interface tronco analógico 1 conector RJ45 (2 troncos por conector) Discagem: (pulso) ou multi frequencial (tom) Alcance das linhas: 2000 ¿ Interface VoIP Protocolo de comunicação SIP 2.0 Codec 60(50 canais) e Codec ICIP 30(10 canais);	1	R$ 0,00
2	Inplantação de Sistema de telefonia IP com instalação e configuração de Central de PABX IP, configuração de 130 ramais IP, treinamento de operação do sistema para todos os usuarios.	1	R$ 0,00

Exibir: 5 | 1-2 de 2 itens | Página: 1 | < >

< Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Aviso de Contratação Direta nº DE 1/2026

Ultima atualização 18/02/2026

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 24.772.220/0001-00 - LUCAS DO RIO VERDE CAMARA MUNICIPAL

Unidade compradora: 1116649 - CAMARA MUNICIPAL DE LUCAS DE RIO VERDE

Localidade da Unidade: Lucas do Rio Verde/MT

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II **Tipo:** Aviso de Contratação Direta

Modo de disputa: Dispensa Com Disputa **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 18/02/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de início de recebimento de propostas: 19/02/2026 07:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 25/02/2026 07:00 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 24772220000100-1-000010/2026 **Fonte:** Betha Sistemas

Objeto:

AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA CENTRAL TELEFÔNICA DA CÂMARA MUNICIPAL DE LUCAS DO RIO VERDE-MT

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 10.134,28	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

104
10

1	Central telefônica PABX IP - Suporte no mínimo 500 usuários e 100 chamadas de voz simultâneas; Codecs de voz padrão (G.711 e G.729); Ethernet 10/100/1000 Mbps; Mecanismos de segurança compatíveis com SIP (padrão aberto), suporte a múltiplos ramais e troncos SIP simultâneos e troncos SIP que utilizem SIP sobre TLS, destinado ao gerenciamento de comunicações de voz sobre IP em ambiente institucional; Display LCD; Interface de administração via web com recursos básicos de PABX corporativo (transferência, conferência, chamada em espera, filas de atendimento, grupos de chamada, música de espera e roteamento por horário), não exigir licenciamento adicional para utilização dos recursos básicos; Garantia mínima de 12 meses; Homologado da ANATEL.	1	R$ 4.000,78
2	Gateway VoIP - Para integração de aparelhos analógicos à VoIP; Com interfaces FXS, compatível com centrais telefônicas IP baseadas no protocolo SIP (padrão aberto); 24 portas FXS com conectores RJ11 convencionais; Suporte a registro SIP, codecs de voz padrão (G.711 e G.729), suporte a DTMF, configuração independente das portas, interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps; Interface de administração web, mecanismos de segurança compatíveis com SIP, não exigir licenciamento adicional para funcionamento básico; Fonte de alimentação externa bivolt automática; Garantia mínima de 12 meses; Homologado pela ANATEL.	1	R$ 6.133,50

Exibir 5 | 1-2 de 2 itens | Página 1 < >

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado à exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

105
40

106
1P

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 255/2025

Ultima atualização 12/12/2025

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 47.842.836/0001-05 - MUNICIPIO DE FERNANDOPOLIS

Unidade compradora: 986411 - PREFEITURA MUNICIPAL DE FERNANDOPOLIS - SP

Localidade da Unidade: Fernandópolis/SP

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, VIII

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 12/12/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 47842836000105-1-000230/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

AQUISIÇÃO EMERGENCIAL DE SISTEMA PABX DIGITAL E HEADSETS PROFISSIONAIS PARA O SAMU 192 REGIONAL FERNANDÓPOLIS

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 11.040,00	R$ 11.040,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário
1	Central Telefônica Analógica Digital tipo placa: pabx virtual, voip, quantidade troncos: 50 gateways, quantidade ramais: 2.400 terminais, aplicação: redes ip e tdm, caracteristicas adicionais: links e1, sip, interface web, alimentação: 110/220, placa de atendimento: função bloqueio de chamadas	1	R$ 8.650,00
2	Telefone Cabeça tipo: headset com cabo qd (quiq-disconet), tipo acionamento: liga/desliga com um toque, caracteristicas adicionais: conexão headset ao computador, tipo conector: usb	15	R$ 110,00
3	Teclado Microcomputador tipo: linha braille, tipo conector: usb/bluetooth	4	R$ 185,00

Exibir: 5 | 1-3 de 3 itens | Página: 1 < >

‹ Voltar

107
10

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos as contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 209/2025

Última atualização 10/12/2025

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 08.993.917/0001-46 - MUNICIPIO DE CAMPINA GRANDE

Unidade compradora: 981981 - PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - PB

Localidade da Unidade: Campina Grande/PB

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 10/12/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 08993917000146-1-000243/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

AQUISIÇÃO DE ITENS DE INFORMÁTICA PARA EQUIPAGEM DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ATENDIMENTO À MULHER NO MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE – PB, REFERENTE AOS ITENS FRACASSADOS NO PREGÃO ELETRÔNICO Nº º 9.01.04/2024

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 22.300,00	R$ 22.300,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

109
40

1	Impressora Multifuncional capacidade minima bandeja: 550, capacidade redução ampliação: 25 a 400, frequência: 60, resolução copiadora: 600 x 600, resolução impressão: 1200 x 1200, resolução scanner: 600 x 600, tensão alimentação: 127, tipo impressão: laser, velocidade copiadora colorida: 8, velocidade copiadora preto e branco: 42, velocidade impressão colorida: 2, velocidade impressão preto e branco: 45	2	R$ 2.200,00
3	Caixa Som aplicação: uso em geral, caracteristicas adicionais: tipo torre, componentes adicionais: bluetooth para streaming sem fio, potência: 1.600, voltagem: bivolt	1	R$ 2.200,00
4	Tablet armazenamento externo: superior a 500, armazenamento interno: 128, conectividade: wi-fi / 5g / bluetooth, câmera frontal: superior a 8, câmera traseira: 8,1 a 13, memória ram: até 8, processador: octa core ou superior, sistema operacional: open source, tela: superior a 10	5	R$ 1.700,00
5	Microcomputador armazenamento hdd: 2, armazenamento ssd: até 2 tb, componentes adicionais: com teclado e mouse, gabinete: torre, garantia on site: superior a 36, memória ram: 32, monitor: 21 a 29, núcleos por processador: superior a 8, outros recursos: conforme edital, sistema operacional: proprietário	1	R$ 2.200,00
6	Microfone acessórios: microfone digital, tripé compatível, alimentação: cabo usb, cor: preta, impedância: 314, nivel de saida de audio: 132, padrão: cardioide, resposta freqüência: 20 hz a 20 khz, sensibilidade: -55, tipo: dinâmico	1	R$ 1.300,00
7	Central Telefônica Analógica Digital alimentação: 110/220, aplicação: redes ip e tdm, caracteristicas adicionais: links e1, sip, interface web, placa de atendimento: função bloqueio de chamadas, quantidade ramais: 2.400 terminais, quantidade troncos: 50 gateways, tipo placa: pabx virtual, voip	1	R$ 3.700,00

Exibir 50 | 1-6 de 6 itens | Página 1 < >

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados à compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

110
14

Edital nº 02/2026

Última atualização 02/09/2026

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 51.042.737/0001-08 - CAMARA MUNICIPAL DE LEME **Unidade compradora:** 2079 - Câmara Leme

Localidade da Unidade: Leme/SP

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Pregão - Eletrônico **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 28, I **Tipo:** Edital

Modo de disputa: Aberto **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 10/08/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de inicio de recebimento de propostas: 11/08/2026 12:00 (horário de Brasilia)

Data fim de recebimento de propostas: 26/08/2026 12:00 (horário de Brasilia)

Id contratação PNCP: 51042737000108-1-000046/2026 **Fonte:** Novo BBMNET Licitações

Objeto:

Contratação de serviços comuns de telecomunicações e conectividade, em 2 (dois) lotes: Lote 01 – PABX-IP em nuvem, telefonia STFC, canais SIP, 36 aparelhos IP e link dedicado principal de 1 Gbps; Lote 02 – link dedicado redundante de 1 Gbps, técnica e operacionalmente independente, incluindo implantação, suporte e manutenção.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
SIGILOSO	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

1	PABX-IP em nuvem, abrangendo implantação, configuração, gestão, gravação, suporte e manutenção relacionados.	1	Sigiloso
2	20 canais SIP/STFC, abrangendo portabilidade e suporte do serviço de voz.	1	Sigiloso
3	Locação de 36 aparelhos IP, abrangendo instalação, configuração, atualização e substituição.	1	Sigiloso
4	Link dedicado principal de 1 Gbps, abrangendo instalação, monitoramento, suporte e manutenção.	1	Sigiloso
5	Link dedicado principal de 1 Gbps, abrangendo instalação, monitoramento, suporte e manutenção.	1	Sigiloso

Exibir: 5 | 1-5 de 5 itens | Página: 1

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a exibição de informações relacionadas a **licença de uso**.

Aviso de Contratação Direta nº 91/2026

Última atualização 31/08/2026

Acessar Contratação

Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 01.362.680/0001-56 - MUNICIPIO DE ALTO TAQUARI

Unidade compradora: 177 - MUNICIPIO DE ALTO TAQUARI/MT **Localidade da Unidade:** Alto Taquari/MT

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II **Tipo:** Aviso de Contratação Direta

Modo de disputa: Dispensa Com Disputa **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 31/08/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de inicio de recebimento de propostas: 04/08/2026 08:30 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 10/08/2026 16:00 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 01362680000156-1-000120/2026 **Fonte:** Coplan - Consultoria E Planejamento Eireli

Objeto:

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE PABX EM NUVEM, BASEADA EM PROTOCOLO SIP, COM FORNECIMENTO DE LICENÇAS, TERMINAIS IP, SERVIÇOS STFC, NÚMERO 0800, TRIDÍGITO, RECURSOS DE GRAVAÇÃO, SESSION BORDER CONTROLLER (SBC), INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTEN

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 61.800,00	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário
1	FORNECIMENTO DE APARELHOS IP EM COMODATO	720	R$ 30,00
2	LICENCA DE RAMAL	720	R$ 35,00
3	SERVICO DE ASSINATURA DE TELEFONIA FIXA COMUTADA – STFC DIMENSIONADA	300	R$ 50,00

Exibir: 5 | 1-3 de 3 itens | Página: 1

Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos as contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a exibição de informações relacionadas a **licença de uso**.

Aviso de Contratação Direta nº 9/2026

Última atualização 31/08/2026

Acessar Contratação

Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 00.299.180/0001-54 - MUNICIPIO DE PARAISO DO TOCANTINS

Unidade compradora: 4449 - Secretaria Municipal de indústria e Comércio e Serviço

Localidade da Unidade: Paraiso do Tocantins/TO

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, II **Tipo:** Aviso de Contratação Direta

Modo de disputa: Dispensa Com Disputa **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 20/08/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de inicio de recebimento de propostas: 21/08/2026 08:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 26/08/2026 08:00 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 00299180000154-1-000080/2026 **Fonte:** ECustomize Consultoria em Software S.A

Objeto:

[Portal de Compras Públicas] - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de plataforma de comunicação unificada (uc) e contact center em nuvem (cloud-based ip-pbx/ccaas), pelo periodo de 12 (doze) meses, visando modernizar e garantir a continuidade da comunicação institucional da Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Serviços de Paraiso do Tocantins.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 54.802,80	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

1	Lote 01 - 01 - A solução deve ser uma plataforma de PABX IP virtualizada (em nuvem), baseada em arquitetura Software as a Service (SaaS), com capacidade mínima para 35 (trinta e cinco) ramais IP (SIP/VoIP). O sistema deve fornecer um Painel de Monitoramento Gerencial (Dashboard) com exportação de relatórios, exibindo informações completas sobre o histórico de chamadas, incluindo métricas de ligações atendidas, perdidas e realizadas, com suporte a relatórios gráficos interativos. O controle de tráfego de voz deve ser gerenciável por ramais e filas de atendimento, e a plataforma deve ter a funcionalidade de Gravação de Chamadas (quando ativada) e oferecer monitoramento de todas as atividades em tempo real. Pelo período de 12 meses.	12	R$ 1.343,33
2	Lote 01 - 01 - Chatbot Whatsapp A Solução de Chatbot e Comunicação Integrada deve suportar no mínimo 60 (sessenta) usuários/agentes simultâneos, utilizando o WhatsApp com conexão via QR Code e API Oficial. A solução deve obrigatoriamente ser acessada por navegador de internet. No tocante à comunicação, deve garantir suporte a chamadas de alta qualidade (HD) e prover integração com a plataforma de telefonia (PABX/VoIP), além de incluir um Módulo Chatbot para atendimento automatizado (24/7) Incluso na solução 2 números de atendimento para o sistema Whatsapp. Pelo período de 12 meses. Deve ser possível gerar relatório gráficos completos por períodos de todos os atendimentos realizados. 40 horas mensais para integração com APIs e IA.	12	R$ 2.065,24
3	Lote 01 - Equipamentos em comodato, pelo período de 12 meses: 07 Aparelhos de telefone IP - Sem Fio - Tipo 1 06 Headset USB	12	R$ 468,00
4	Lote 01 - 01 - O serviço deve prover um canal de voz (tronco) de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na modalidade digital/IP, com protocolo de sinalização SIP/VoIP, garantindo a Portabilidade Numérica da linha existente, conforme regulamentação da ANATEL. O canal deve ser capaz de suportar um volume adequado de chamadas simultâneas para o tráfego de voz do PABX Virtual e garantir a completa integração com a plataforma de telefonia IP para tráfego bidirecional, chamadas ilimitadas para fixo e móvel nacional. Adicionalmente, o serviço deve permitir a Geração de Relatórios por Período no sistema de telefonia, detalhando métricas de desempenho como chamadas atendidas, perdidas, tempo de espera e tempo de atendimento. Pelo período de 12 meses.	12	R$ 690,33

Exibir 5 | 1-4 de 4 itens | Página 1 < >

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

116
40

Portal Nacional de Contratações Públicas Entrar

> Editais

Edital nº 51/2026

Última atualização 28/08/2026

Contratação na origem não informada Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 47.563.739/0001-75 - MUNICIPIO DE LORENA **Unidade compradora:** 1 - GERAL

Localidade da Unidade: Lorena/SP

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Pregão - Eletrônico **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 28, I **Tipo:** Edital

Modo de disputa: Aberto **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 28/08/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de inicio de recebimento de propostas: 27/08/2026 17:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 15/09/2026 08:00 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 47563739000175-1-000272/2026 **Fonte:** EMBRAS - EMPRESA BRASILEIRA DE TECNOLOGIA LTDA

Objeto:

Contratação de serviços de fornecimento, implantação, configuração, ativação, suporte técnico, manutenção e sustentação de solução de telefonia IP em nuvem, composta por plataforma PABX IP em nuvem, linhas externas VoIP, troncos SIP, portabilidade numérica, ramais internos, terminais IP, software de gestão da comunicação e atendimento, bem como todos os serviços, licenças, equipamentos e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 460.701,84	R$ 0,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

1	SERVIÇOS DIVERSOS - Servidor PABX IP Cloud Especificação: Servidor PABX IP cloud	12	R$ 6.759,08
2	SERVIÇOS DIVERSOS - Roteador do tipo Firewall/VPN de borda Especificação: Roteador do tipo Firewall/VPN de borda	12	R$ 477,94
3	SERVIÇOS DIVERSOS - Ramais IP interno com fornecimento de aparelhos IP Especificação: 22 aparelhos de telefonia VOIP, sendo ramais e extensões.	264	R$ 40,60
4	SERVIÇOS DIVERSOS - Linhas VOIP com aparelho Especificação: 3 linhas de telefonia VOIP separada com inclusão de aparelho.	36	R$ 68,21
5	SERVIÇOS DIVERSOS - Serviço de manutenção Especificação: Serviço de manutenção de software	12	R$ 9.212,38

Exibir: 5 | 1-5 de 46 itens | Página: 1 < >

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado a edição de informações relacionadas à **Licença de uso**.

Última atualização 28/08/2026

Acessar Contratação Processo Eletrônico na origem não informado

Órgão/Entidade: 13.128.798/0010-94 - ESTADO DE SERGIPE

Unidade compradora: 13128798001094 - SECRETARIA ESPECIAL DE GESTÃO DAS CONTRATAÇÕES, LICITAÇÕES E LOGÍSTICA

Localidade da Unidade: Aracaju/SE

Órgão/Entidade sub-rogado: não informado **Unidade compradora sub-rogada:** não informada

Localidade da Unidade sub-rogada: não informada

Modalidade da contratação: Pregão - Eletrônico **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 28, I **Tipo:** Edital

Modo de disputa: Aberto-Fechado **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 25/03/2026 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de início de recebimento de propostas: 24/03/2026 09:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 13/04/2026 09:00 (horário de Brasília)

Id contratação PNCP: 13128798001094-1-000138/2026 **Fonte:** ASJB Consultoria S/C Ltda

Objeto:

CONTRATAÇÃO CENTRALIZADA DE SOLUÇÃO ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC) INTEGRADA A SISTEMA DE PABX EM NUVEM (CLOUD PBX), INCLUINDO O FORNECIMENTO DE CANAIS SIP, RAMAIS FÍSICOS E VIRTUAIS, PORTABILIDADE NUMÉRICA, EQUIPAMENTOS DE TELEFONIA IP, PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO, MONITORAMENTO E DEMAIS SERVIÇOS CORRELATOS, PARA ATENDIMENTO DAS DIVERSAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE.

Informação complementar:

PARA ATENDIMENTO DAS DIVERSAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA	VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA
R$ 17.220.330,00	R$ 2.796.480,00

Itens | Arquivos | Atas de Registro de Preço | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário

101	SERVICO DE TELEFONIA FIXA - TIPO ASSINATURA DE CANAIS SIP ILIMITADOS PARA LIGAÇÕES FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL. DEMAIS INFORMAÇÕES CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA.	12	R$ 841.760,0
102	SERVICO DE TELEFONIA FIXA - TIPO PORTABILIDADE ATIVOS. DEMAIS INFORMAÇÕES CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA.	12	R$ 77.920,00
103	SERVICO DE TELEFONIA FIXA - SERVIÇO DE PORTABILIDADE DE NÚMEROS 0800 E TRIDÍGITO ATUALMENTE ATIVOS. DEMAIS INFORMAÇÕES CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA.	12	R$ 487,50
104	SERVICO DE LOCACAO EM EQUIPAMENTOS DE COMUNICACAO - APARELHOS TELEFÔNICOS IP TIPO I,COM MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, DEMAIS INFORMAÇÕES DE ACORDO COM O TERMO DE REFERENCIA	12	R$ 270.060,0
105	SERVICO DE LOCACAO EM EQUIPAMENTOS DE COMUNICACAO - APARELHOS TELEFÔNICOS IP SEM FIO TIPO II,COM MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, DEMAIS INFORMAÇÕESDE ACORDO COM O TERMO DE REFERENCIA	12	R$ 138.460,0

Exibir 5 | 1-5 de 9 itens | Pagina 1 < >

‹ Voltar

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

Texto destinado à exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

120
40

RELATÓRIO TÉCNICO DE ESTIMATIVA DE MINUTAGEM

Agente de IA Generativa Especialista – Item 11 do TR

Solução de Telefonia PABX em Nuvem/On Premise

Município de Cascavel/PR – SEPLAG / Departamento de Tecnologia e Inovação

1 22
14

1. OBJETIVO

Este relatório levanta o volume de chamadas e o tempo de conversação das filas da URA Inteligente, projeta o consumo anual e apresenta cenários de minutagem para subsidiar o levantamento quantitativo do Estudo Técnico Preliminar.

2. METODOLOGIA

Etapa	Descrição
Fonte de dados	Relatórios de filas do sistema uTech PBX
Período analisado	01/01/2026 a 08/09/2026 → 251 dias corridos
Período projetado	09/09/2026 a 31/12/2026 → 114 dias corridos
Ano completo	365 dias corridos
Unidades incluídas	UPAs (operação 24×7) e UBSs/USFs com atendimento até 22h, conforme relatórios disponíveis
Métrica principal	Tempo total de conversação (em atendimento) das chamadas atendidas
Projeção	Média diária do período analisado × dias do período remanescente
Limitação	Os relatórios não fornecem recorte granular por hora; assume-se que o volume registrado já reflete o horário de operação de cada unidade

3. UNIDADES ANALISADAS

#	Unidade	Código Fila	Regime	Observação
1	UPA Veneza – Telefonista	8130	24×7	Operação contínua
2	UPA Brasília – Telefonista	8126	24×7	Operação contínua
3	UPA Tancredo Neves – Telefonista	8128	24×7	Operação contínua
4	UBS Santa Cruz	8148	Até 22h	Horário estendido
5	UBS Nova Cidade / Faculdade	8161	Até 22h	Horário estendido
6	USF Los Angeles	8142	Até 22h	Horário estendido
7	UBS Vila Tolentino	8154	Até 22h	Horário estendido

4. DADOS DO PERÍODO ANALISADO (01/01/2026 A 08/09/2026 – 251 DIAS)

4.1. Resumo por Unidade

Unidade	Total Chamadas	Atendidas	% Atend.	Não Atend.	Tempo Conversação (h:min:s)	Tempo Conv. (min)	Tempo Médio /Chamada
UPA Veneza	4.255	3.812	89,59 %	443	35:40:53	2.140,88	0,56 min
UPA Brasília	4.174	3.933	94,23 %	241	33:38:03	2.018,05	0,51 min
UPA Tancredo	6.173	5.771	93,49 %	402	55:37:16	3.337,27	0,58 min
UBS Santa Cruz	1.771	1.180	66,63 %	591	25:46:16	1.546,27	1,31 min
UBS Nova Cidade	2.098	1.431	68,21 %	667	38:23:50	2.303,83	1,61 min
USF Los	3.352	2.549	76,04	803	70:43:25	4.243,42	1,66 min

Angeles			%				
UBS Vila Tolentino	4.491	1.954	43,51 %	2.537	53:32:47	3.212,78	1,64 min
TOTAL	26.314	20.630	78,40 %	5.684	313:22:30	18.802,50	0,91 min

4.2. Indicadores Consolidados do Período

Indicador	Valor
Total de chamadas recebidas	26.314
Total de chamadas atendidas	20.630
Taxa global de atendimento	78,40%
Tempo total de conversação	313h 22min 30s
Tempo total em minutos	18.802,50 min
Média diária de chamadas	104,8 chamadas/dia
Média diária de chamadas atendidas	82,2 chamadas/dia
Média diária de minutos de conversação	74,91 min/dia
Tempo médio de conversação por chamada atendida	0,91 min (~55 segundos)

4.3. Participação por Tipo de Unidade

Tipo	Chamadas Atendidas	Tempo Conversação (min)	% do Tempo Total
UPAs (24×7) – 3 unidades	13.516	7.496,20	39,87%
UBSs/USFs (até 22h) – 4 unidades	7.114	11.306,30	60,13%
TOTAL	20.630	18.802,50	100%

5. PROJEÇÃO PARA O PERÍODO REMANESCENTE (09/09/2026 A 31/12/2026 – 114 DIAS)

A projeção adota a média diária do período analisado como base, com ressalva de que os meses de outubro a dezembro podem apresentar sazonalidade (maior demanda em saúde no período de fim de ano e início de verão).

Parâmetro	Valor
Média diária de minutos de conversação	74,91 min/dia
Dias do período remanescente	114 dias
Minutos projetados (09/09 a 31/12)	8.539,74 min ≈ 8.540 min
Chamadas projetadas	74,91 × 114 ÷ 0,91 ≈ 9.397 chamadas atendidas

6. ESTIMATIVA ANUAL CONSOLIDADA (2026)

Período	Dias	Minutos de Conversação	% do Ano
01/01 a 08/09/2026 (real)	251	18.803	68,8%
09/09 a 31/12/2026 (projetado)	114	8.540	31,2%
TOTAL ANUAL	365	27.343 min	100%

123
AP

Indicador Anual	Valor
Minutos totais de conversação (ano)	27.343 min
Horas totais de conversação (ano)	455,7 horas
Média mensal de minutos	2.279 min/mês
Média diária de minutos	74,91 min/dia

7. Ressalvas da Projeção

- A projeção utiliza média simples do período analisado, sem ajuste sazonal. Os meses de novembro e dezembro podem apresentar maior demanda em saúde.
- Os relatórios de filas não fornecem recorte por hora; assume-se que o volume registrado reflete o horário de operação de cada unidade.
- O tempo de conversa do Agente de IA pode divergir do tempo médio humano (0,91 min), a depender da complexidade dos domínios atendidos e da qualidade do treinamento do modelo.
- A taxa de adoção (percentual de chamadas atendidas pela IA) dependerá da estratégia de implantação definida pela contratante em conjunto com a contratada.

8. CONCLUSÃO

Item	Valor
Tempo total de conversação das filas URA Inteligente (01/01 a 08/09/2026)	18.803 minutos
Projeção para o período remanescente (09/09 a 31/12/2026)	8.540 minutos
Estimativa anual consolidada (2026)	27.343 minutos (≈ 456 horas)
Média mensal	2.279 min/mês
Média diária	74,91 min/dia
Consumo estimado pelo Agente de IA	9.975 min/ano ≈ 831 min/mês

9. JUSTIFICATIVA DA ADOÇÃO DA UNIDADE MENSAL (MINUTOS/MÊS)

9.1. Os 27.343 minutos apurados nas seções 4 a 6 deste relatório correspondem ao tempo total de conversação, no ano de 2026 (18.803 minutos efetivamente registrados e 8.540 minutos projetados), das sete filas de atendimento telefônico de unidades de saúde analisadas (3 UPAs e 4 UBSs/USFs).

9.2. O Município de Cascavel entendeu que esse valor, apurado como volume anual, deve ser convertido e adotado como volume mensal de referência para o item 11 do Termo de Referência (Agente de IA Generativa Especialista), isto é, 27.343 minutos/mês, pelas razões a seguir:

a) a amostragem é pequena: abrange apenas sete filas de unidades de saúde, que representam uma fração mínima dos pontos de atendimento telefônico da administração pública direta municipal, e os relatórios disponíveis não permitem recorte por hora, por assunto ou por unidade administrativa;

b) o serviço poderá ser expandido para todos os serviços de atendimento da administração pública direta municipal (demais unidades de saúde, Secretarias, ouvidoria e central 156, entre outros), de modo que a média mensal da amostra (2.279 minutos/mês) e o consumo estimado do agente (831 minutos/mês) subdimensionariam a demanda efetiva e levariam a contratação a franquia insuficiente já nos primeiros meses de vigência;

c) a adoção do volume anual da amostra como mensal funciona como fator de expansão (aproximadamente 12 vezes a média mensal observada) que busca refletir a incorporação gradual dos demais canais de atendimento, sem necessidade de nova contratação ou de alteração contratual imediata;

d) o quantitativo tem natureza de estimativa para formação do valor de referência: os valores do Termo de Referência são estimativos e não geram obrigação de consumo (TR, item 11.12), e o pagamento observará os critérios de medição previstos no instrumento, de modo que eventual consumo inferior ao estimado não gera pagamento de minutos não utilizados além do que o contrato dispuser; e

e) o quantitativo será revisado a cada prorrogação, com base nos relatórios de consumo do agente e na efetiva expansão dos canais atendidos.

9.3. Em consequência, a unidade de medida do item 11 permanece "Minutos/Mês" e o quantitativo de 27.343 minutos/mês, já consignado no Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e no Mapa Comparativo de Preços, fica justificado por este relatório, sem alteração dos valores unitários pesquisados.

10. CÁLCULO DO ITEM 11 CONSIDERADO NO ETP, NO TR E NO MAPA COMPARATIVO

10.1. O valor unitário de R$ 0,73 por minuto corresponde à mediana das pesquisas válidas do Mapa Comparativo de Preços (linha 23), formada pelas propostas dos fornecedores Voxcity (R$ 0,25), Vertol (R$ 3,80), Ipcom (R$ 1,20) e Algar (R$ 0,07, resultado de R$ 2.000,00 ÷ 27.343 minutos, arredondado em duas casas decimais). Ordenados os valores (0,07; 0,25; 1,20; 3,80), a mediana é a média dos dois valores centrais, (0,25 + 1,20) ÷ 2 = R$ 0,725, arredondada em duas casas decimais para R$ 0,73. Adotou-se a mediana, e não a média aritmética, para evitar distorções decorrentes da dispersão entre as propostas (de R$ 0,07 a R$ 3,80 por minuto). As referências do PNCP localizadas não adotam a métrica de minutos e, por isso, não integram o cálculo do item.

10.2. O valor mensal e o valor para a vigência inicial de 24 meses, conforme o ETP (tabela de composição do valor estimado), o TR (item 11.10) e o Mapa Comparativo, são apurados da seguinte forma:

Parâmetro	Cálculo	Resultado
Quantitativo mensal estimado (item 11)	Estimativa anual da amostra, convertida em volume mensal (seção 9)	27.343 minutos/mês
Valor unitário estimado (mediana das pesquisas válidas)	mediana de (0,07; 0,25; 1,20; 3,80) = (0,25 + 1,20) ÷ 2 = 0,725	R$ 0,73/minuto
Valor mensal estimado	27.343 × R$ 0,73	R$ 19.960,39
Vigência inicial	24 meses (arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021)	24 meses
Valor estimado para 24 meses	R$ 19.960,39 × 24	R$ 479.049,36

10.3. Para fins de comparação, caso fosse adotada como mensal a média observada na amostra (2.279 minutos/mês), o valor mensal seria de R$ 1.663,67 (2.279 × R$ 0,73) e o valor para 24 meses de R$ 39.928,08. A diferença em relação ao valor adotado (R$ 479.049,36 − R$ 39.928,08 = R$ 439.121,28) decorre exclusivamente da decisão do Município, registrada na seção 9, de considerar a amostra insuficiente e prever a expansão do serviço.

125
P

10.4. O item 11 representa 7,12% do valor global estimado do objeto (R$ 479.049,36 de R$ 6.725.509,68), sendo o valor mensal de R$ 19.960,39 equivalente a 7,12% dos R$ 280.229,57 mensais estimados.

Cascavel/PR, 10 de setembro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
JONATHAS PEREIRA DE SOUZA
Data: 15/10/2026 14:00:30-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Chamado #000352

relatório

Prefeitura de Cascavel - PR

Emitido em 09/09/2026 às 09:42

IDENTIFICAÇÃO

Título	relatório
Cliente	Prefeitura de Cascavel - PR
Solicitante	Miriam Takeda (Prefeitura Municipal de Cascavel) · dvit@cascavel.pr.gov.br · 45988170716
Responsável	—
Setor	—
Categorias	Telefonia Fixa
Etiquetas	—
Status	Fechado
Prioridade	Média
Tipo	Cliente
Origem	Aberto na plataforma

DATAS E PRAZOS

Marco	Quando	Desde a abertura
Aberto em	08/09/2026 às 11:03	
Primeira resposta	08/09/2026 às 11:03	0min
Encerrado em	08/09/2026 às 11:07	4min
Última atualização	08/09/2026 às 11:07	
SLA de resposta	Prazo de 15min — cumprido em 0min	
SLA de solução	Prazo de 1d — cumprido em 4min	

DESCRIÇÃO DO CHAMADO

Prezados,
Solicito a geração de um relatório detalhado contendo os principais indicadores disponíveis na página de relatórios de filas do sistema uTech PBX. O relatório deve ser filtrado para as seguintes filas específicas:
UPAs
USF Santa Cruz
USF Nova Cidade
USF Los Angeles
O período de análise deve considerar desde o primeiro dia útil do ano até a data atual.
Indicadores esperados:
Total de chamadas recebidas, atendidas e não atendidas
Tempo médio de espera e de atendimento
Distribuição do tempo de espera
Taxa de abandono
Principais causas de liberação das chamadas
Agradeço o apoio e aguardo o envio do relatório.

127
AP

SUPORTE TELEFONIA

Campo	Resposta
Nome do contato no local	Miriam
Celular contato no local	00000000000
Ramal	3083

ATENDIMENTO (4 REGISTROS)

Usuário 08/09/2026 às 11:03

Prezado(a),

Seu ticket foi recebido e está em nossa fila de atendimento.

Solicitamos, por gentileza, que acompanhe este chamado, pois em breve poderemos entrar em contato para dar continuidade à tratativa.

Ficamos a disposição pelo telefone ou whatsapp (48) 3478-2300.

Usuário 08/09/2026 às 11:04

Bom dia segue em anexo os relatórios solicitados.
Anexo: relatorio los angeles.pdf (1.9 MB)
Anexo: ralatorio santa cruz.pdf (1.9 MB)
Anexo: relatorio nova cidade.pdf (1.8 MB)
Anexo: relatorio upa veneza.pdf (1.9 MB)
Anexo: relatorio upa brasilia.pdf (1.8 MB)

Usuário 08/09/2026 às 11:06

relatório faltante
Anexo: relatorio upa tancredo.pdf (2.0 MB)

Usuário 08/09/2026 às 11:07 · ENCERRAMENTO

fornecidos os relatórios solicitados

2 registros internos foram omitidos desta via.

ANEXOS (6)

Arquivo	Tamanho	Enviado em
relatorio los angeles.pdf	1.9 MB	08/09/2026 às 11:05
ralatorio santa cruz.pdf	1.9 MB	08/09/2026 às 11:05
relatorio nova cidade.pdf	1.8 MB	08/09/2026 às 11:05
relatorio upa veneza.pdf	1.9 MB	08/09/2026 às 11:05
relatorio upa brasilia.pdf	1.8 MB	08/09/2026 às 11:05
relatorio upa tancredo.pdf	2.0 MB	08/09/2026 às 11:06

HISTÓRICO

Quando	Evento	Detalhe	Por

128
40

Quando	Evento	Detalhe	Por
08/09/2026 às 11:03	Chamado aberto		Miriam Takeda (Prefeitura Municipal de Cascavel)
08/09/2026 às 11:03	Atribuição alterada	Passou a ter responsável	Miriam Takeda (Prefeitura Municipal de Cascavel)
08/09/2026 às 11:03	Status alterado	De Aberto para Em Andamento	—
08/09/2026 às 11:03	Atribuição alterada	Passou a ter responsável	—
08/09/2026 às 11:07	Status alterado	De Em Andamento para Fechado	—

229
40

Relatório de Filas

Filtros

De: 01/01/2026 00:00

Até: 08/09/2026 23:59

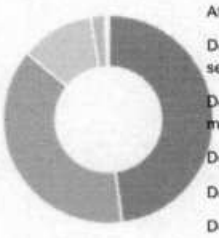
Metas

Gerar Relatório

Fila:	Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
JPA Veneza Telefonista (8130)	4255	3812	89,59%	443	10,41%

Nível de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	96,97%	3,03%

Tempo de Espera



Até 10 seg	182
De 10 seg a 30 seg	144
De 30 seg a 1 min	432
De 1 min a 2 min	86
De 2 min a 3 min	13
De 3 min a 4 min	4
De 4 min a 5 min	0
Acima de 5 min	1

Atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
53:56:00	17:28:03	35:40:53	00:00:51	00:00:16	00:00:34



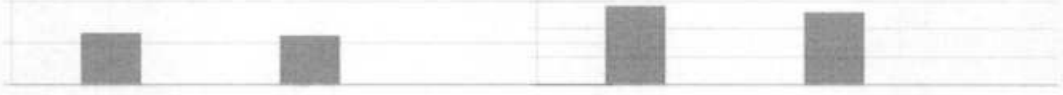
Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
01:40:32	01:35:40	00:00:00	00:00:14	00:00:13	00:00:00

Tempo de Abandono



Até 10 seg	333
De 10 seg a 30 seg	56
De 30 seg a 1 min	24
De 1 min a 2 min	16
De 2 min a 3 min	7
De 3 min a 4 min	2
De 4 min a 5 min	0
Acima de 5 min	0



Picos de Chamada

Geral

Mês

07/2026 1190 chamadas

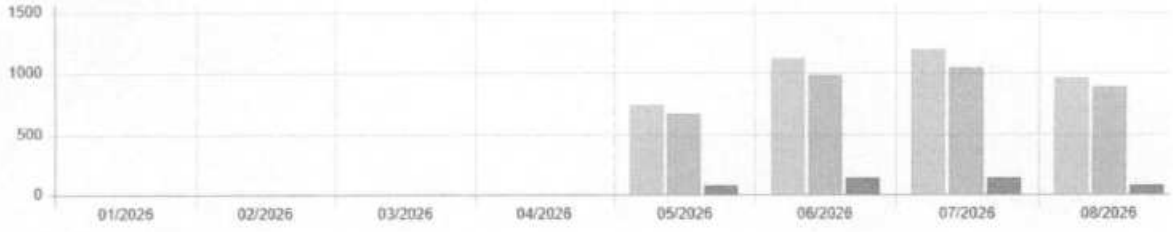
Dia

26/06/26 64 chamadas

Hora

10/06/26
18h 16 chamadas

Estatísticas por mês



Atendidas

Mês

07/2026 1049 chamadas

Dia

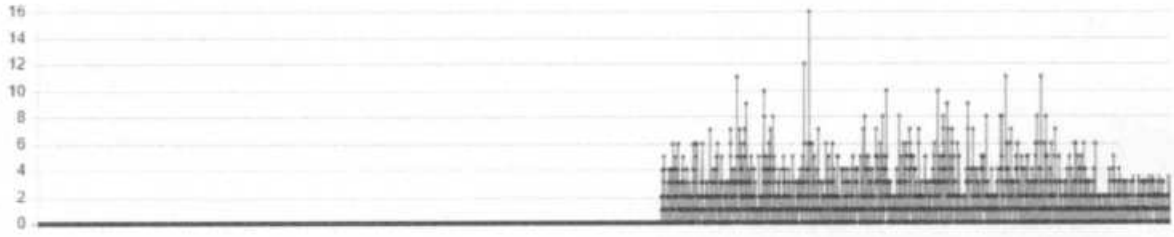
26/06/26 58 chamadas

Hora

10/06/26
18h 11 chamadas

Estatísticas por hora

Total



Não Atendidas

Mês

07/2026 141 chamadas

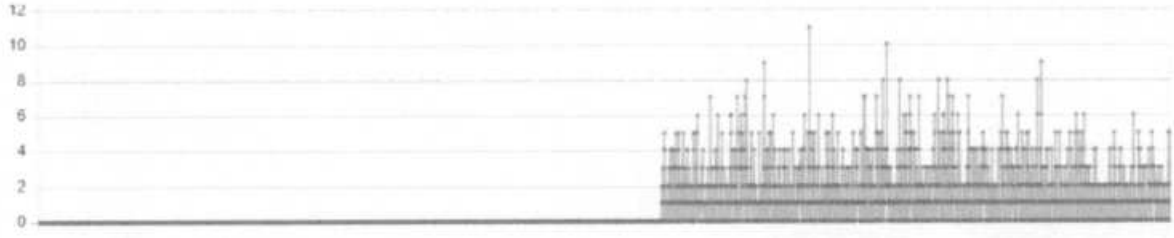
Dia

10/06/26 14 chamadas

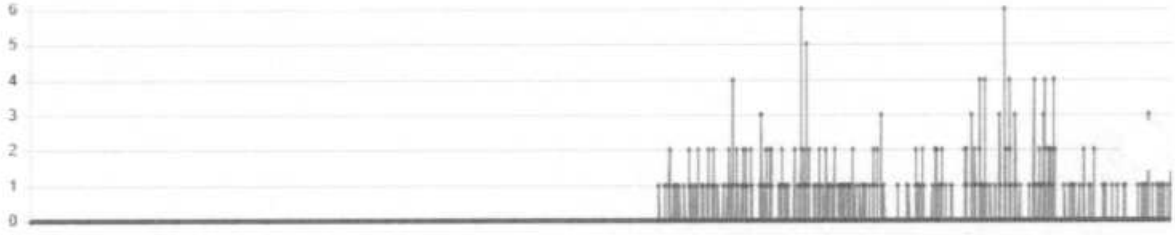
Hora

09/06/26
19h 6 chamadas
21/07/26
09h 6 chamadas

Atendidas



Não atendidas



131
40

Picos de Atendimento

Total

Mês	
06/2026	15:43:52h
Dia	
26/05/26	01:05:29h
Hora	
26/05/26 18h	00:19:02h

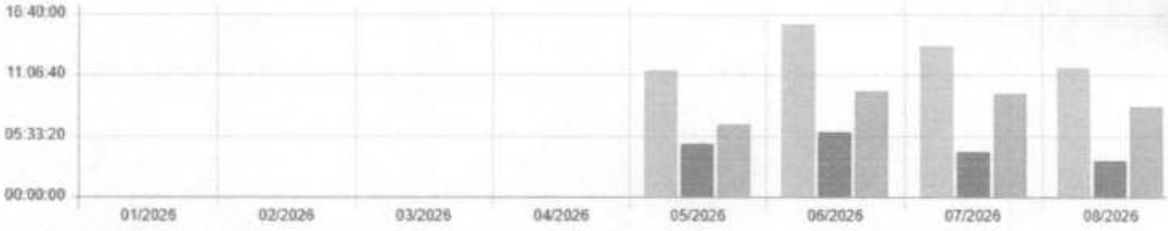
Em espera

Mês	
06/2026	05:55:47h
Dia	
14/05/26	00:27:05h
a	
14/05/26 15h	00:13:47h

Em atendimento

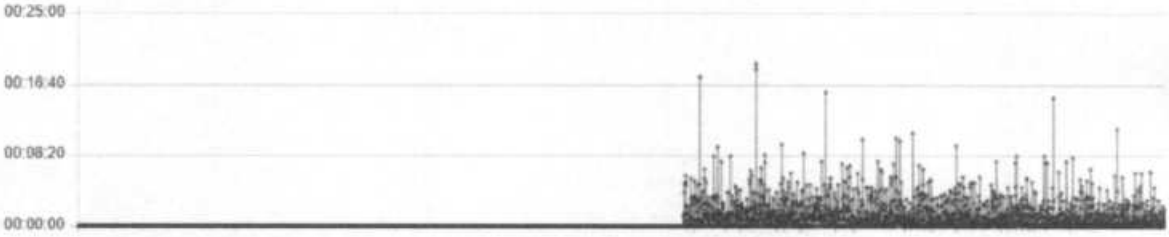
Mês	
06/2026	09:34:36h
Dia	
26/05/26	00:42:17h
Hora	
26/05/26 18h	00:18:42h

Estatísticas por mês

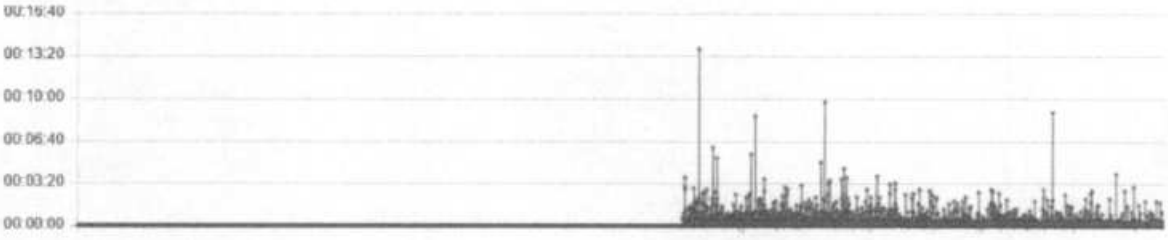


Estatísticas por hora

Total



Em espera



Em atendimento



1300
P

Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	UPA Veneza - Recepção 1 (6201)	3064	1746	128	1190	21:54:13
2	UPA Veneza - Recepção 2 (6202)	1181	810	29	342	09:16:01
3	UPA Veneza - Telefonista (6200)	4516	801	227	3488	10:01:24
4	UPA Veneza Recepção 3 (6238)	891	657	8	226	07:39:54
5	UPA Veneza - Pré Consulta 1 (6206)	3	3	0	0	00:01:17
6	UPA Veneza - Serviço Social 2 (6204)	3	3	0	0	00:03:41
7	UPA Veneza - Serviço Social 1 (6203)	1	1	0	0	00:00:26

Selecionar ▾ | Exportar ▾ | ✖ Remover ▾ | Procurar | Agentes 7 selecionado(s) ▾ | Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 01/01/2026 00:00 **Até** 08/09/2026 23:59

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	556856	08/09/2026	09:28:56	6200 UPA Veneza - Telefonista	45999790279	-	00:01:23	00:00:05	00:01:18	Atendida	Agente		
■	556800	08/09/2026	09:19:15	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45999484823	-	00:00:11	00:00:03	00:00:07	Atendida	Transferência		
■	556797	08/09/2026	09:18:53	6238 UPA Veneza Recepção 3	+45999484823	-	00:00:18	00:00:04	00:00:13	Atendida	Cliente		
■	556792	08/09/2026	09:18:18	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45999484823	-	00:00:31	00:00:02	00:00:28	Atendida	Cliente		
■	556750	08/09/2026	09:12:42	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45999484823	-	00:00:04	00:00:02	00:00:01	Atendida	Cliente		
■	556743	08/09/2026	09:11:59		+45999484823	-	00:00:05	00:00:04	00:00:00	Abandonada	Cliente		
■	556509	08/09/2026	08:31:11	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45998522321	-	00:00:34	00:00:18	00:00:16	Atendida	Transferência		

133
40

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	556384	08/09/2026	08:00:20	6201 UPA Veneza - Recepção 1	4533500192	-	00:00:33	00:00:17	00:00:15	Atendida	Transferência		Cl
■	556368	08/09/2026	07:51:14	6201 UPA Veneza - Recepção 1	4533500192	-	00:00:23	00:00:05	00:00:17	Atendida	Transferência		Cl
■	556367	08/09/2026	07:50:26	6238 UPA Veneza Recepção 3	4533500192	-	00:00:38	00:00:22	00:00:16	Atendida	Transferência		Cl
■	556276	08/09/2026	01:32:06	6201 UPA Veneza - Recepção 1	4533500192	-	00:00:26	00:00:03	00:00:22	Atendida	Transferência		Cl
■	556275	08/09/2026	00:45:16		+45998007405	-	00:00:02	00:00:02	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
■	556271	07/09/2026	22:43:22	6238 UPA Veneza Recepção 3	4533500192	-	00:00:37	00:00:17	00:00:20	Atendida	Transferência		Cl
■	556270	07/09/2026	22:37:46	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45998007405	-	00:00:41	00:00:05	00:00:35	Atendida	Agente		Cl
■	556265	07/09/2026	21:56:47	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45999114977	-	00:00:30	00:00:04	00:00:26	Atendida	Cliente		Cl
	556263	07/09/2026	21:54:36	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45999114977	-	00:00:28	00:00:04	00:00:23	Atendida	Transferência		Cl
■	556257	07/09/2026	21:18:02	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45998033844	-	00:01:33	00:00:09	00:01:23	Atendida	Agente		Cl
■	556254	07/09/2026	20:43:24	6201 UPA Veneza - Recepção 1	4533500192	-	00:00:20	00:00:04	00:00:15	Atendida	Transferência		Cl
■	556253	07/09/2026	20:41:43	6202 UPA Veneza - Recepção 2	4533500192	-	00:00:31	00:00:17	00:00:13	Atendida	Transferência		Cl
■	556248	07/09/2026	19:51:50	6202 UPA Veneza - Recepção 2	4533500192	-	00:00:36	00:00:24	00:00:12	Atendida	Transferência		Cl

134
40

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	556247	07/09/2026	19:48:51	6201 UPA Veneza - Recepção 1	45991397667	-	00:00:26	00:00:03	00:00:23	Atendida	Transferência		Cl
■	556245	07/09/2026	19:42:51	6201 UPA Veneza - Recepção 1	45991397667	-	00:02:06	00:00:04	00:02:01	Atendida	Transferência		Cl
■	556237	07/09/2026	18:43:25	6201 UPA Veneza - Recepção 1	4531979855	-	00:00:41	00:00:07	00:00:34	Atendida	Cliente		Cl
■	556212	07/09/2026	16:40:38	6201 UPA Veneza - Recepção 1	+45998522321	-	00:00:24	00:00:09	00:00:14	Atendida	Transferência		Cl
■	556186	07/09/2026	15:11:51	6202 UPA Veneza - Recepção 2	45984132094	-	00:00:52	00:00:17	00:00:34	Atendida	Agente		Cl
■	556169	07/09/2026	14:37:21	6238 UPA Veneza Recepção 3	+45999873476	-	00:01:31	00:00:53	00:00:37	Atendida	Transferência		Cl
■	556157	07/09/2026	13:56:43	6202 UPA Veneza - Recepção 2	45988224834	-	00:00:28	00:00:16	00:00:11	Atendida	Transferência		Cl
■	556128	07/09/2026	13:14:14	6238 UPA Veneza Recepção 3	4533500192	-	00:00:18	00:00:09	00:00:09	Atendida	Transferência		Cl
■	556111	07/09/2026	12:09:05	6202 UPA Veneza - Recepção 2	+45998087346	-	00:00:55	00:00:16	00:00:38	Atendida	Agente		Cl
■	556056	07/09/2026	09:53:35	6202 UPA Veneza - Recepção 2	4533092400	-	00:00:32	00:00:17	00:00:15	Atendida	Transferência		Cl

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8130&page=2)
3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8130&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8130&page=4)
5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8130&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8130&page=2)

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8130&page=142)

135
4D

Relatório de Filas

Filtros

De: 01/01/2026 00:00

Até: 08/09/2026 23:59

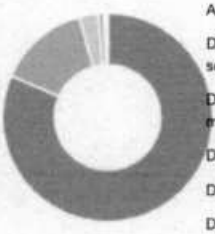
Metas

✖ Gerar Relatório

Fila:	Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
JPA Brasilia Telefonista (8126)	4174	3933	94,23%	241	5,77%

Nível de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	96,43%	3,57%

Tempo de Espera



Até 10 seg	320
De 10 seg a 30 seg	554
De 30 seg a 1 min	112
De 1 min a 2 min	41
De 2 min a 3 min	12
De 3 min a 4 min	1
De 4 min a 5 min	4
Acima de 5 min	2

Atendidas

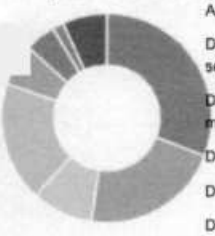
Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
44:50:52	10:23:29	33:38:03	00:00:41	00:00:10	00:00:31



Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
05:46:14	05:43:30	00:00:00	00:01:26	00:01:26	00:00:00

Tempo de Abandono



Até 10 seg	72
De 10 seg a 30 seg	50
De 30 seg a 1 min	22
De 1 min a 2 min	43
De 2 min a 3 min	15
De 3 min a 4 min	11
De 4 min a 5 min	4
Acima de 5 min	16



136

Picos de Chamada

Geral

Mês

08/2026 1132 chamadas

Dia

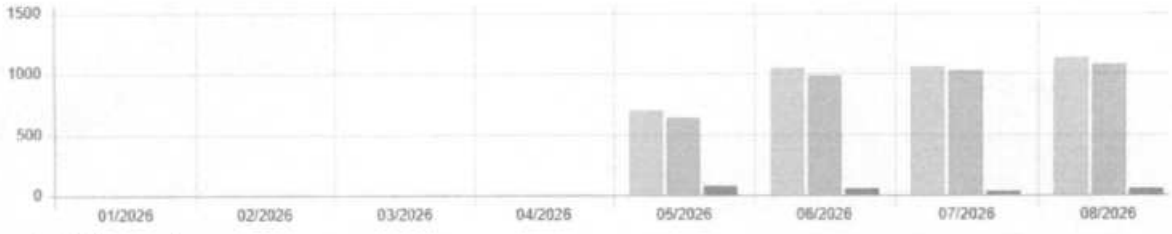
08/06/26 72 chamadas

Hora

28/05/26

15h 14 chamadas

Estatísticas por mês



Estatísticas por hora

Atendidas

Mês

08/2026 1075 chamadas

Dia

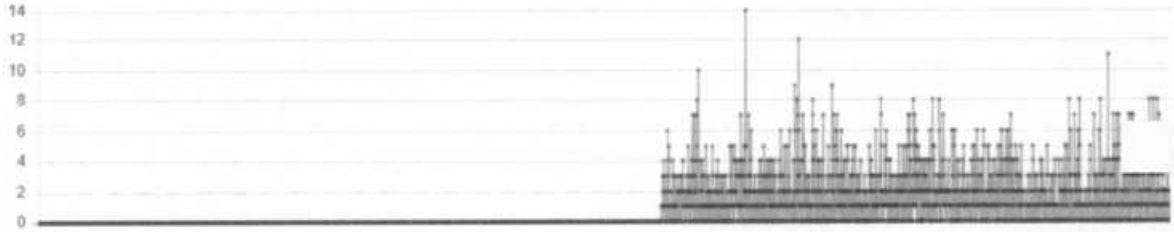
27/08/26 64 chamadas

Hora

25/08/26

17h 11 chamadas

Total



Não Atendidas

Mês

05/2026 71 chamadas

Dia

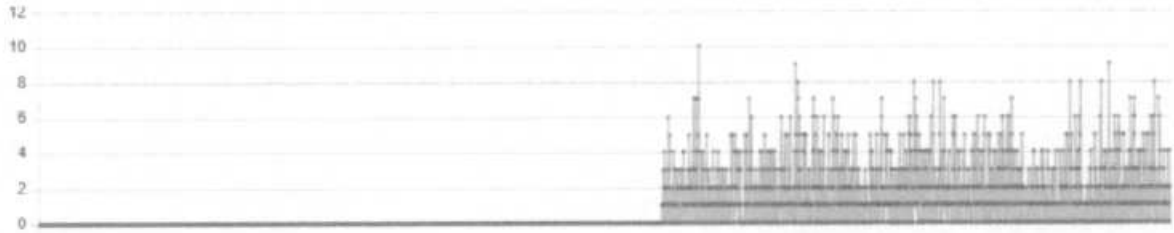
28/05/26 35 chamadas

Hora

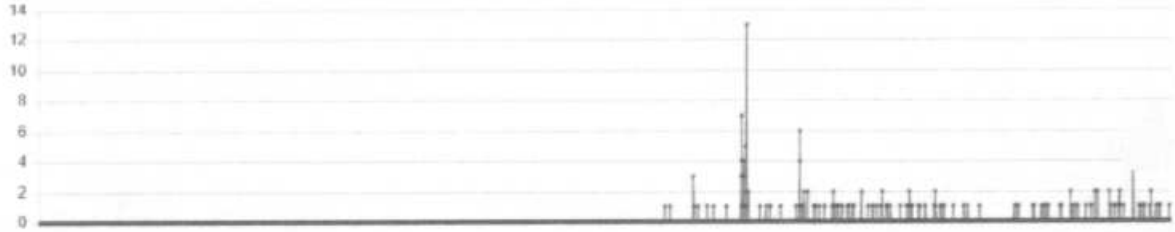
28/05/26

15h 13 chamadas

Atendidas



Não atendidas



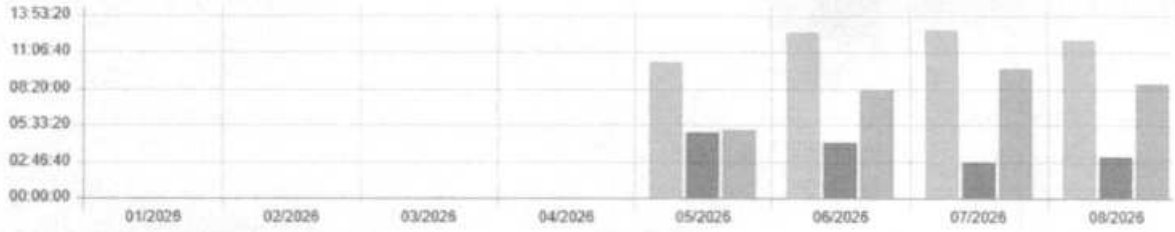
13f
4p

Picos de Atendimento

Total

Mês
07/2026 12:50:51h
Dia
28/05/26 02:06:40h
Hora
28/05/26
15h 00:50:06h

Estatísticas por mês

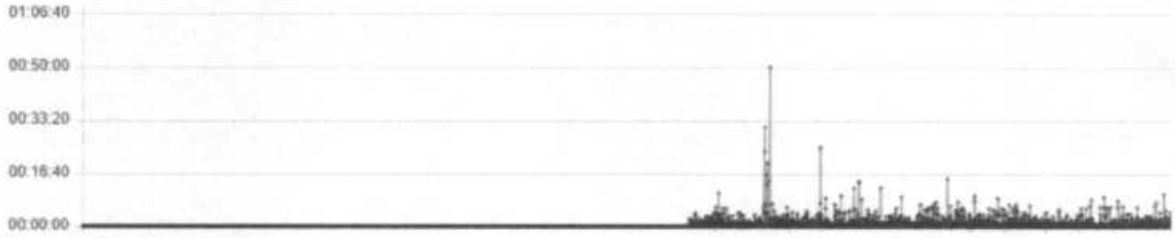


Em espera

Mês
05/2026 04:57:55h
Dia
28/05/26 01:50:17h
a
28/05/26
15h 00:49:40h

Estatísticas por hora

Total



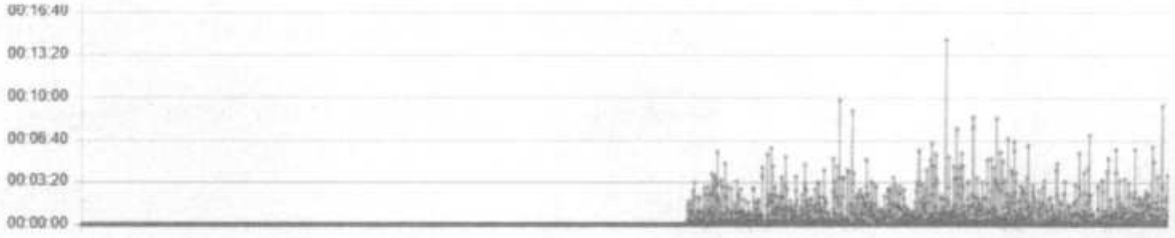
Em atendimento

Mês
07/2026 09:54:40h
Dia
29/08/26 00:38:17h
Hora
05/07/26
16h 00:14:32h

Em espera



Em atendimento



Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	UPA Brasilia - Telefonista (6050)	8557	805	6346	1406	42:25:20
2	UPA Brasilia - Recepcao 2 (6052)	22	22	0	0	00:21:05
3	UPA Brasilia - Recepcao 3 (6053)	14	14	0	0	00:09:34
4	UPA Brasilia- Recepção 1 (6051)	7	7	0	0	00:04:23

Selecionar ▾ | Exportar ▾ | ✖ Remover ▾ | Procurar | Agentes 6 selecionado(s) ▾ | Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 01/01/2026 00:00 **Até** 08/09/2026 23:59

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ac
556843	08/09/2026	09:26:40	6050 UPA Brasilia - Telefonista	005545984148384	-	00:00:27	00:00:05	00:00:21	Atendida	Agente		
556388	08/09/2026	08:02:03	6050 UPA Brasilia - Telefonista	4533500192	-	00:00:18	00:00:06	00:00:11	Atendida	Transferência		
556358	08/09/2026	07:47:41	6050 UPA Brasilia - Telefonista	45988224834	-	00:00:26	00:00:03	00:00:22	Atendida	Agente		
556355	08/09/2026	07:46:52	6050 UPA Brasilia - Telefonista	4539021765	-	00:00:29	00:00:15	00:00:14	Atendida	Transferência		
556285	08/09/2026	07:02:39	6050 UPA Brasilia - Telefonista	4533500192	-	00:01:32	00:01:10	00:00:21	Atendida	Agente		
556284	08/09/2026	07:02:37	6050 UPA Brasilia - Telefonista	4533500192	-	00:01:10	00:01:10	00:00:00	Atendida	Agente		
556273	07/09/2026	23:15:43	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	45991577780	-	00:00:22	00:00:05	00:00:17	Atendida	Agente		
556269	07/09/2026	22:05:16	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	+45999535416	-	00:00:30	00:00:18	00:00:11	Atendida	Agente		
556267	07/09/2026	22:04:32		45999535416	-	00:00:13	00:00:13	00:00:00	Abandonada	Cliente		
556266	07/09/2026	22:04:06		45999535416	-	00:00:11	00:00:11	00:00:00	Abandonada	Cliente		
556268	07/09/2026	22:02:28		45999868929	-	00:03:00	00:02:59	00:00:00	Abandonada	Cliente		
556261	07/09/2026	21:40:37	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	45999152852	-	00:00:24	00:00:08	00:00:15	Atendida	Transferência		
556260	07/09/2026	21:33:42		45999198896	-	00:03:50	00:03:49	00:00:00	Abandonada	Cliente		
556258	07/09/2026	21:19:47	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	+45998033844	-	00:00:22	00:00:03	00:00:18	Atendida	Transferência		
556246	07/09/2026	19:48:50	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	4533500192	-	00:00:12	00:00:02	00:00:09	Atendida	Transferência		

139
40

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ac
■	556244	07/09/2026	19:36:11	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	4533500192	-	00:00:16	00:00:04	00:00:12	Atendida	Cliente		
■	556236	07/09/2026	18:39:10	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	45999457895	-	00:00:17	00:00:03	00:00:13	Atendida	Agente		
■	556193	07/09/2026	15:32:08	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	4533500192	-	00:00:20	00:00:05	00:00:15	Atendida	Transferência		
■	556171	07/09/2026	14:42:46	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	+45999729367	-	00:00:42	00:00:08	00:00:34	Atendida	Transferência		
■	556167	07/09/2026	14:32:50	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	45991317206	-	00:00:38	00:00:02	00:00:35	Atendida	Transferência		
■	556139	07/09/2026	13:22:40	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	4533092400	-	00:00:36	00:00:16	00:00:20	Atendida	Transferência		
■	556138	07/09/2026	13:20:50	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	+45999596179	-	00:01:53	00:00:07	00:01:45	Atendida	Agente		
■	556132	07/09/2026	13:17:08	6053 UPA Brasilia - Recepcao 3	4533500192	-	00:00:26	00:00:09	00:00:17	Atendida	Transferência		
■	556124	07/09/2026	13:09:23	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	+45999628063	-	00:00:28	00:00:04	00:00:24	Atendida	Cliente		
■	556121	07/09/2026	12:58:09	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	45988375601	-	00:00:55	00:00:08	00:00:46	Atendida	Cliente		
■	556114	07/09/2026	12:14:28	6052 UPA Brasilia - Recepcao 2	45998591329	-	00:00:22	00:00:04	00:00:18	Atendida	Agente		
■	556102	07/09/2026	11:54:31	6053 UPA Brasilia - Recepcao 3	45999213175	-	00:00:07	00:00:06	00:00:00	Atendida	Cliente		
■	556095	07/09/2026	11:28:35		45999146736	-	00:00:02	00:00:01	00:00:00	Abandonada	Cliente		

140
10

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ac
■	556053	07/09/2026	09:49:23	6053 UPA Brasília - Recepcao 3	4533092400	-	00:00:10	00:00:09	00:00:00	Atendida	Cliente		
■	556029	07/09/2026	08:32:35	6053 UPA Brasília - Recepcao 3	4533500192	-	00:00:27	00:00:12	00:00:14	Atendida	Transferência		

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8126&page=2)

3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8126&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8126&page=4)

5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8126&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8126&page=2)

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8126&page=140)

141
10

Relatório de Filas

Filtros

De: 01/01/2026 00:00

Até: 08/09/2026 23:59

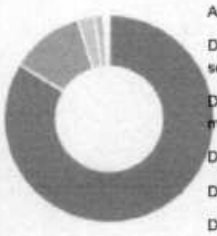
Metas

Gerar Relatório

ila:	Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
JPA Tancredo Telefonista (8128)	6173	5771	93,49%	402	6,51%

Nível de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	94,65%	5,35%

Tempo de Espera



Até 10 seg	483
De 10 seg a 30 seg	656
De 30 seg a 1 min	150
De 1 min a 2 min	81
De 2 min a 3 min	25
De 3 min a 4 min	7
De 4 min a 5 min	5
Acima de 5 min	11

Atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
73:13:33	16:25:12	55:37:16	00:00:46	00:00:10	00:00:35

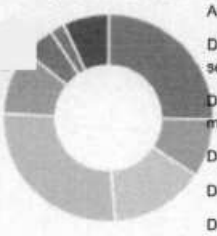


Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
11:41:38	11:36:43	00:00:00	00:01:45	00:01:44	00:00:00



Tempo de Abandono



Até 10 seg	99
De 10 seg a 30 seg	36
De 30 seg a 1 min	58
De 1 min a 2 min	105
De 2 min a 3 min	40
De 3 min a 4 min	19
De 4 min a 5 min	9
Acima de 5 min	28

942

Picos de Chamada

Geral

Mês

07/2026 1702 chamadas

Dia

28/05/26 85 chamadas

Hora

02/08/26
19h 18 chamadas

Atendidas

Mês

07/2026 1590 chamadas

Dia

28/05/26 81 chamadas

Hora

30/06/26
19h 14 chamadas

Não Atendidas

Mês

07/2026 112 chamadas

Dia

02/09/26 37 chamadas

Hora

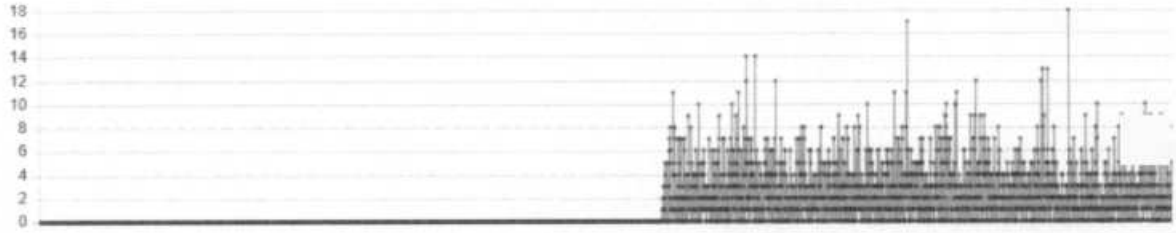
02/09/26
20h 15 chamadas

Estatísticas por mês

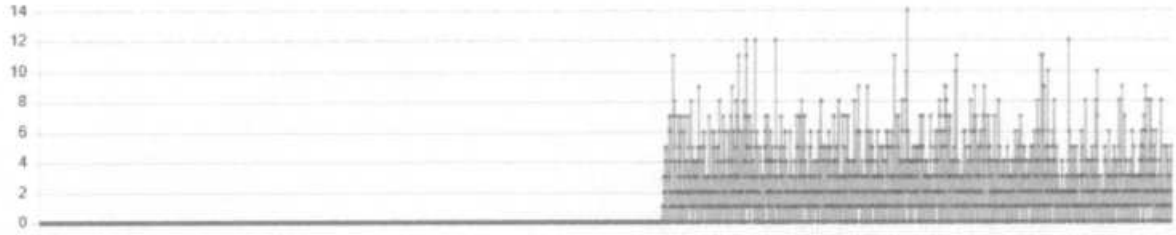


Estatísticas por hora

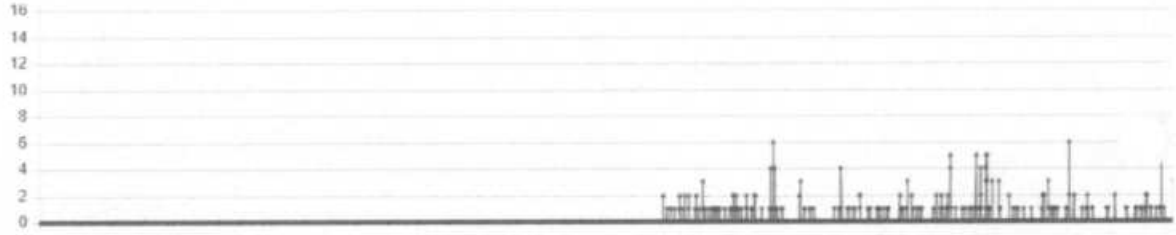
Total



Atendidas



Não atendidas



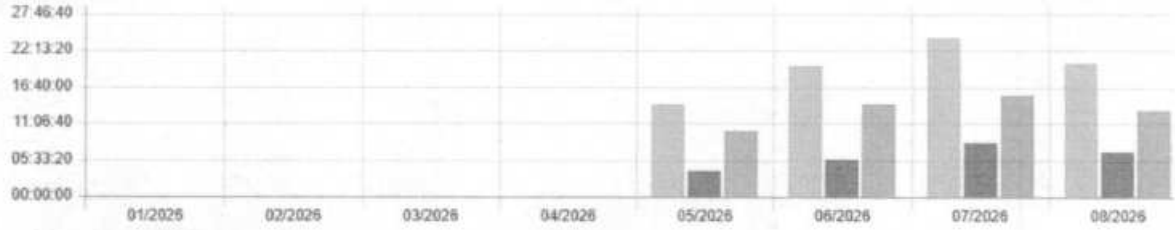
143
4

Picos de Atendimento

Total

Mês	
07/2026	24:10:20h
Dia	
02/09/26	02:48:24h
Hora	
02/09/26 20h	01:22:41h

Estatísticas por mês

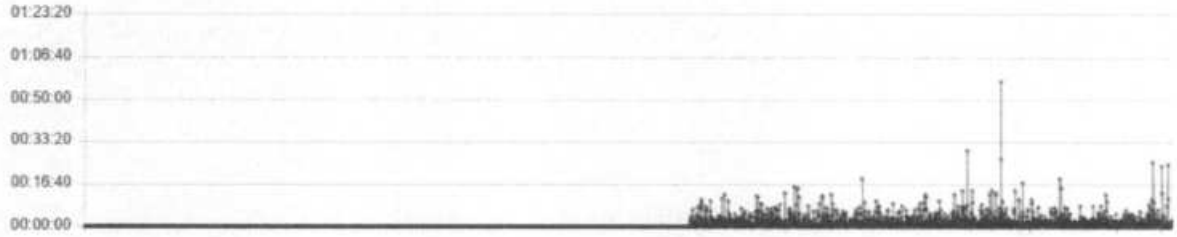


Em espera

Mês	
07/2026	08:18:01h
Dia	
02/09/26	02:07:35h
Hora	
02/09/26 20h	01:22:32h

Estatísticas por hora

Total



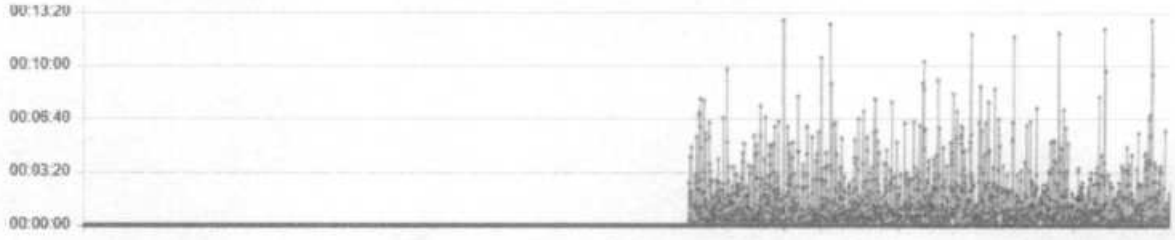
Em atendimento

Mês	
07/2026	15:30:23h
Dia	
18/08/26	01:01:54h
Hora	
31/05/26 10h	00:12:49h
18/08/26 17h	00:12:49h

Em espera



Em atendimento



Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	UPA Tancredo Neves - Telefonista (6160)	13031	1517	9049	2465	77:17:32
2	UPA Tancredo Neves - Recep??o Adulto (6161)	125	125	0	0	01:31:23
3	USF Parque Verde - Recepção 2 (5796)	3	3	0	0	00:02:34
4	USF Parque Verde - Recepção (5795)	1	1	0	0	00:01:08

Selecionar ▾ | Exportar ▾ | ✖ Remover ▾ | Procurar | Agentes 8 selecionado(s) ▾ | Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 01/01/2026 00:00 **Até** 08/09/2026 23:59

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
557100	08/09/2026	10:09:43	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45999257136	-	00:00:59	00:00:45	00:00:13	Atendida	Transferência		Classifi
557095	08/09/2026	10:09:33	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	41992751666	-	00:00:50	00:00:08	00:00:42	Atendida	Agente		Classifi
556790	08/09/2026	09:18:06	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533500192	-	00:00:35	00:00:05	00:00:29	Atendida	Transferência		Classifi
556488	08/09/2026	08:27:02	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45991558609	-	00:00:47	00:00:06	00:00:40	Atendida	Transferência		Classifi
556480	08/09/2026	08:25:16	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45999283945	-	00:00:45	00:00:06	00:00:39	Atendida	Agente		Classifi
556391	08/09/2026	08:03:05	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533500192	-	00:00:26	00:00:07	00:00:18	Atendida	Transferência		Classifi
556373	08/09/2026	07:53:34	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4539021890	-	00:00:20	00:00:05	00:00:15	Atendida	Transferência		Classifi
556346	08/09/2026	07:42:53	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45988224834	-	00:00:42	00:00:07	00:00:34	Atendida	Agente		Classifi
556277	08/09/2026	01:33:48	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533500192	-	00:00:16	00:00:03	00:00:12	Atendida	Transferência		Classifi

145
40

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	556264	07/09/2026	21:54:52	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45991177379	-	00:00:12	00:00:01	00:00:10	Atendida	Transferência		Classifi
■	556262	07/09/2026	21:48:07	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533500192	-	00:00:13	00:00:02	00:00:11	Atendida	Transferência		Classifi
■	556252	07/09/2026	20:10:23	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533500192	-	00:00:16	00:00:03	00:00:12	Atendida	Transferência		Classifi
■	556243	07/09/2026	19:34:49	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533500192	-	00:00:12	00:00:02	00:00:09	Atendida	Transferência		Classifi
■	556242	07/09/2026	19:24:08	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45984022095	-	00:00:44	00:00:08	00:00:35	Atendida	Cliente		Classifi
■	556241	07/09/2026	18:56:08	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	+45998398933	-	00:02:13	00:00:03	00:02:09	Atendida	Agente		Classifi
■	556240	07/09/2026	18:52:33	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	+45998601389	-	00:00:08	00:00:05	00:00:03	Atendida	Transferência		Classifi
■	556239	07/09/2026	18:50:07	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	+45998601389	-	00:00:31	00:00:07	00:00:24	Atendida	Transferência		Classifi
■	556238	07/09/2026	18:47:43	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	+45998601389	-	00:00:34	00:00:03	00:00:30	Atendida	Transferência		Classifi

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
556230	07/09/2026	18:23:13	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45984166889	-	00:00:37	00:00:07	00:00:29	Atendida	Agente		Classifi
556211	07/09/2026	16:35:23	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45988178404	-	00:01:18	00:00:12	00:01:05	Atendida	Agente		Classifi
556208	07/09/2026	16:29:01	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45998359914	-	00:01:07	00:00:03	00:01:03	Atendida	Agente		Classifi
556207	07/09/2026	16:19:53	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45998313284	-	00:00:43	00:00:11	00:00:31	Atendida	Agente		Classifi
556187	07/09/2026	15:13:47	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4533092400	-	00:00:37	00:00:22	00:00:14	Atendida	Transferência		Classifi
556176	07/09/2026	14:57:21	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45999648296	-	00:00:14	00:00:04	00:00:09	Atendida	Transferência		Classifi
556172	07/09/2026	14:46:39	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45999648296	-	00:00:17	00:00:06	00:00:10	Atendida	Transferência		Classifi
556168	07/09/2026	14:35:06	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	4530355994	-	00:00:36	00:00:05	00:00:30	Atendida	Agente		Classifi
556160	07/09/2026	14:01:16	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45988224834	-	00:00:49	00:00:25	00:00:23	Atendida	Transferência		Classifi

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	556159	07/09/2026	14:00:56	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45988224834	-	00:00:04	00:00:03	00:00:00	Atendida	Agente		Classifi
■	556156	07/09/2026	13:54:27	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	45988224834	-	00:00:06	00:00:05	00:00:00	Atendida	Cliente		Classifi
■	556154	07/09/2026	13:46:31	6162 UPA Tancredo Neves - Recep?? o Pedi? trica	+45999268565	-	00:00:26	00:00:04	00:00:21	Atendida	Transferência		Classifi

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8128&page=2)

3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8128&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8128&page=4)

5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8128&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8128&page=2)

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8128&page=206)

148
4

Relatório de Filas

Filtros

De: 01/01/2026 00:00

Até: 08/09/2026 23:59

Metas

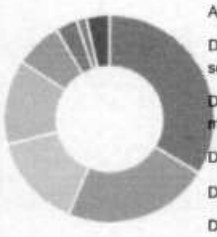
✖ Gerar Relatório

ila:
IBS Santa Cruz (8148)

Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
1771	1180	66,63%	591	33,37%

Nivel de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	61,15%	38,85%

Tempo de Espera



Até 10 seg	398
De 10 seg a 30 seg	267
De 30 seg a 1 min	174
De 1 min a 2 min	156
De 2 min a 3 min	85
De 3 min a 4 min	40
De 4 min a 5 min	18
Acima de 5 min	42

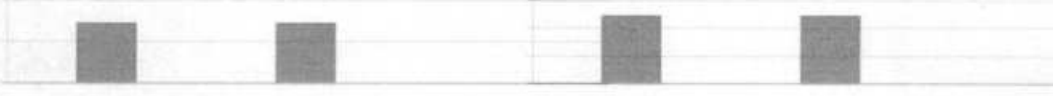
Atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
46:40:26	20:38:19	25:46:16	00:02:22	00:01:03	00:01:19

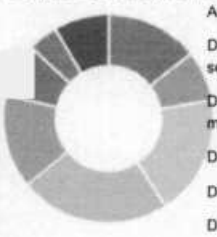


Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
20:00:58	19:53:25	00:00:00	00:02:02	00:02:01	00:00:00



Tempo de Abandono



Até 10 seg	84
De 10 seg a 30 seg	46
De 30 seg a 1 min	110
De 1 min a 2 min	136
De 2 min a 3 min	85
De 3 min a 4 min	49
De 4 min a 5 min	27
Acima de 5 min	50

Picos de Chamada

Geral

Mês	
08/2026	545 chamadas
Dia	
31/08/26	41 chamadas
Hora	
12/05/26 16h	10 chamadas

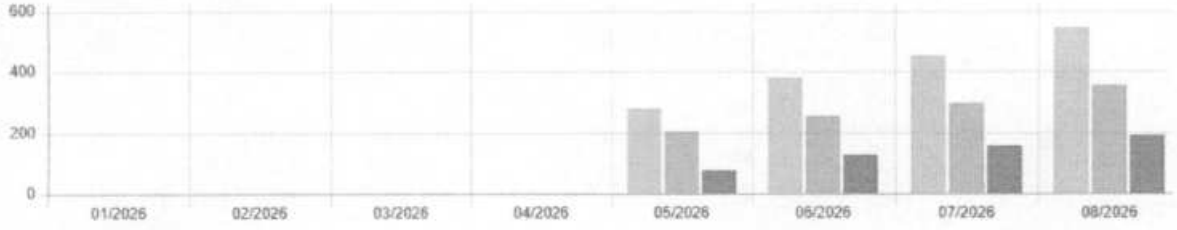
Atendidas

Mês	
08/2026	355 chamadas
Dia	
31/08/26	31 chamadas
Hora	
29/08/26 09h	7 chamadas
31/08/26 10h	7 chamadas

Não Atendidas

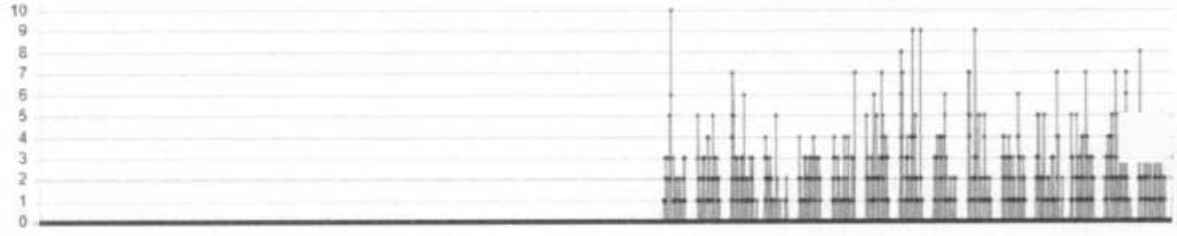
Mês	
08/2026	190 chamadas
Dia	
01/07/26	21 chamadas
Hora	
01/07/26 18h	9 chamadas

Estatísticas por mês

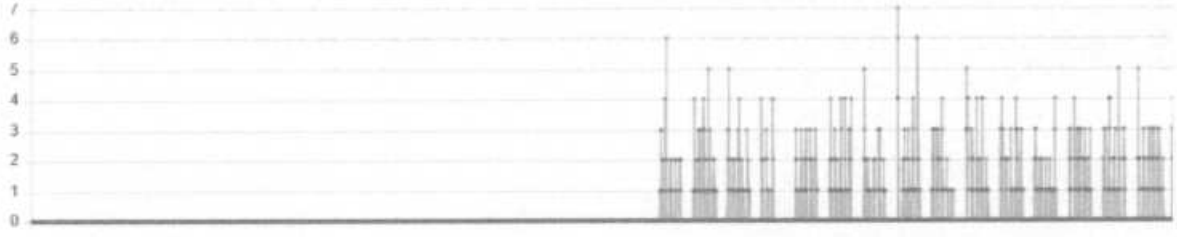


Estatísticas por hora

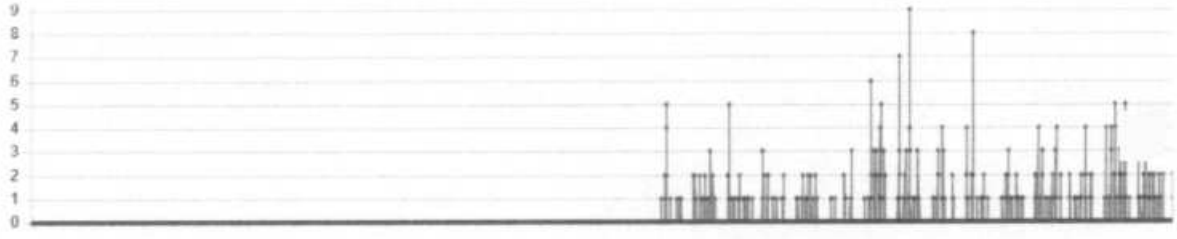
Total



Atendidas



Não atendidas



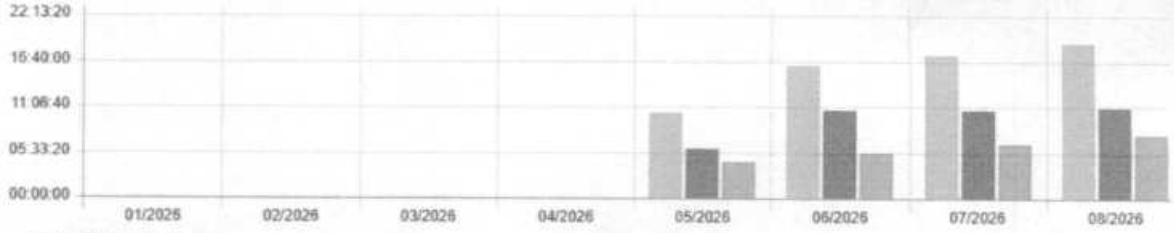
150
1P

Picos de Atendimento

Total

Mês	
08/2026	18:51:31h
Dia	
29/06/26	01:31:36h
Hora	
23/06/26 18h	00:48:46h

Estatísticas por mês

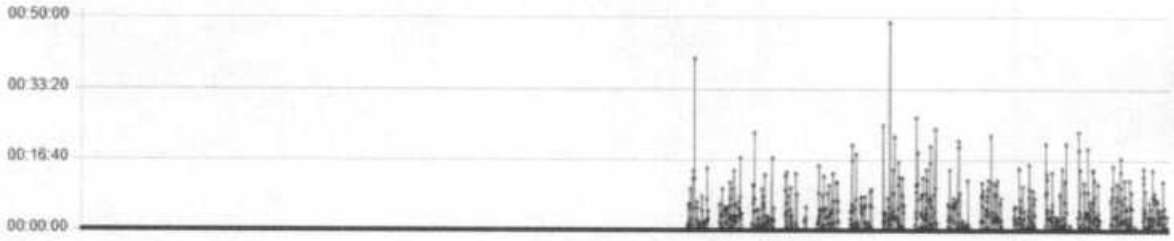


Em espera

Mês	
08/2026	10:59:29h
Dia	
23/06/26	01:13:47h
23/06/26 18h	00:48:42h

Estatísticas por hora

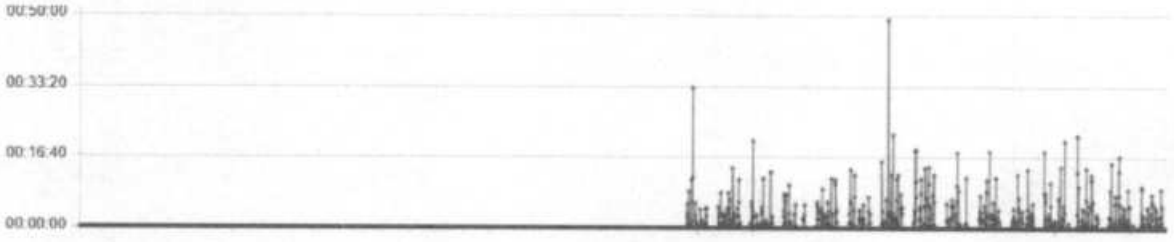
Total



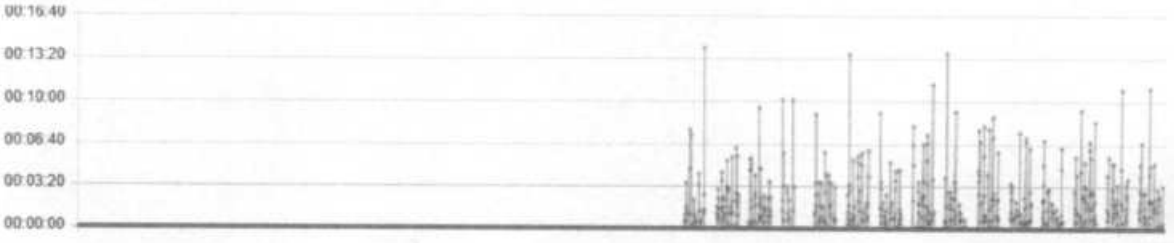
Em atendimento

Mês	
08/2026	07:44:21h
Dia	
31/08/26	00:36:21h
Hora	
15/05/26 11h	00:14:07h

Em espera



Em atendimento



Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	UBS Santa Cruz - Recepção 2 (5496)	4967	732	907	3328	48:13:23
2	UBS Santa Cruz - Agendamento (5500)	5026	476	1183	3367	44:42:18

Selecionar ▾ | Exportar ▾ | ✖ Remover ▾ | Procurar | Agentes 2 selecionado(s) ▾ | Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 01/01/2026 00:00 **Até** 08/09/2026 23:59

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Aç
557144	08/09/2026	10:17:38	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45991463298	-	00:01:04	00:00:23	00:00:41	Atendida	Agente		
556660	08/09/2026	08:59:42	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	+45999045966	-	00:01:26	00:00:03	00:01:22	Atendida	Agente		
556531	08/09/2026	08:35:55	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	+45999867598	-	00:01:36	00:00:56	00:00:39	Atendida	Agente		
556513	08/09/2026	08:31:59	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45999168916	-	00:03:03	00:00:24	00:02:38	Atendida	Agente		
556424	08/09/2026	08:12:28	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45991553972	-	00:00:40	00:00:07	00:00:32	Atendida	Agente		
556350	08/09/2026	07:43:21	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	45998374788	-	00:02:41	00:01:14	00:01:27	Atendida	Agente		
556333	08/09/2026	07:37:29	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	31972235678	-	00:01:38	00:01:15	00:00:22	Atendida	Cliente		
556330	08/09/2026	07:36:42	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45998374788	-	00:05:05	00:01:13	00:03:52	Atendida	Agente		
556321	08/09/2026	07:32:11	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	+45999699131	-	00:00:45	00:00:08	00:00:36	Atendida	Cliente		
556320	08/09/2026	07:31:33		+45999699131	-	00:00:03	00:00:02	00:00:00	Abandonada	Cliente		
556301	08/09/2026	07:18:23	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	+45999003027	-	00:01:13	00:00:26	00:00:46	Atendida	Agente		
556249	07/09/2026	19:57:43		45999168916	-	00:00:24	00:00:24	00:00:00	Abandonada	Cliente		
555709	05/09/2026	13:46:13		4533016162	-	00:00:03	00:00:02	00:00:00	Abandonada	Cliente		
555666	05/09/2026	12:16:45		4533016162	-	00:00:03	00:00:02	00:00:00	Abandonada	Cliente		
555669	05/09/2026	12:13:27		45988400132	-	00:09:34	00:09:33	00:00:00	Abandonada	Cliente		
555629	05/09/2026	10:52:46		4521047521	-	00:00:02	00:00:02	00:00:00	Abandonada	Cliente		
554378	04/09/2026	12:28:58	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45999673123	-	00:01:24	00:00:03	00:01:20	Atendida	Cliente		

152
4

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Aç
■	554371	04/09/2026	12:20:26	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	+45999543086	-	00:08:02	00:06:19	00:01:42	Atendida	Agente		
■	554367	04/09/2026	12:20:01		45999673123	-	00:06:00	00:05:59	00:00:00	Abandonada	Cliente		
■	554149	04/09/2026	11:16:17	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	4539021754	-	00:05:10	00:00:55	00:04:15	Atendida	Cliente		
■	554132	04/09/2026	11:14:00	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	+45999745573	-	00:01:17	00:00:20	00:00:56	Atendida	Agente		
	554080	04/09/2026	11:01:39	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	+45999360777	-	00:02:17	00:01:34	00:00:42	Atendida	Agente		
■	554003	04/09/2026	10:51:26	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	+45988219343	-	00:01:26	00:00:03	00:01:22	Atendida	Agente		
■	553812	04/09/2026	10:13:44	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45984230718	-	00:01:11	00:00:36	00:00:34	Atendida	Transferência		
■	553801	04/09/2026	10:11:58	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45984230718	-	00:01:26	00:00:16	00:01:09	Atendida	Transferência		
■	553657	04/09/2026	09:39:55	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45988416801	-	00:01:19	00:00:04	00:01:14	Atendida	Agente		
■	553654	04/09/2026	09:39:21	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	+45988219343	-	00:00:25	00:00:03	00:00:21	Atendida	Agente		
■	553531	04/09/2026	09:11:21	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	+45998087070	-	00:03:51	00:02:59	00:00:51	Atendida	Agente		
■	553397	04/09/2026	08:47:05	5500 UBS Santa Cruz - Agendamento	45998368976	-	00:01:25	00:00:10	00:01:15	Atendida	Agente		
■	553331	04/09/2026	08:38:55	5496 UBS Santa Cruz - Recepção 2	45998368976	-	00:00:41	00:00:10	00:00:31	Atendida	Agente		

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8148&page=2)

3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8148&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8148&page=4)

5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8148&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8148&page=2)

153
40

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8148&page=60)

154
40

Relatório de Filas

Filtros

De: 01/01/2026 00:00

Até: 08/09/2026 23:59

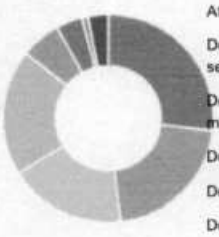
Metas

✖ Gerar Relatório

Fila:	Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
JBS Nova Cidade / Faculdade (8161)	2098	1431	68,21%	667	31,79%

Nível de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	63,73%	36,27%

Tempo de Espera



Até 10 seg	385
De 10 seg a 30 seg	303
De 30 seg a 1 min	258
De 1 min a 2 min	280
De 2 min a 3 min	88
De 3 min a 4 min	58
De 4 min a 5 min	13
Acima de 5 min	45

Atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
65:11:24	26:28:35	38:23:50	00:02:44	00:01:07	00:01:37



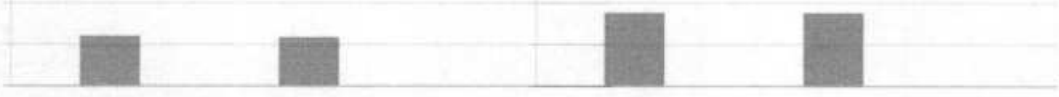
Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
16:19:05	16:10:37	00:00:00	00:01:28	00:01:27	00:00:00

Tempo de Abandono



Até 10 seg	81
De 10 seg a 30 seg	212
De 30 seg a 1 min	91
De 1 min a 2 min	115
De 2 min a 3 min	76
De 3 min a 4 min	34
De 4 min a 5 min	18
Acima de 5 min	34



Picos de Chamada

Geral

Mês

08/2026 609 chamadas

Dia

26/08/26 64 chamadas

Hora

25/05/26
16h 12 chamadas
26/08/26
13h 12 chamadas
08/09/26
09h 12 chamadas

Atendidas

Mês

07/2026 377 chamadas

Dia

25/05/26 39 chamadas

Hora

25/05/26
16h 11 chamadas

Não Atendidas

Mês

08/2026 245 chamadas

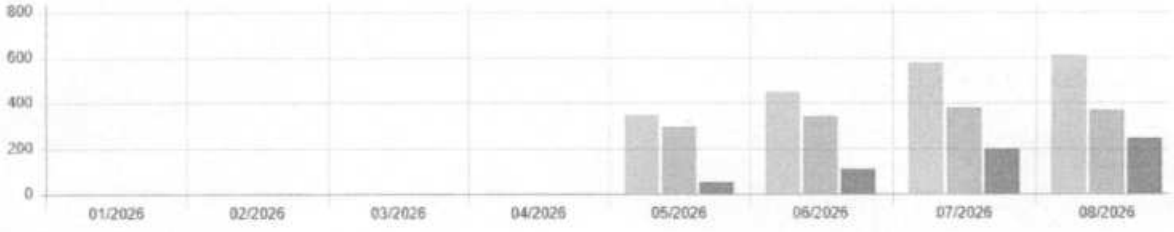
Dia

26/08/26 48 chamadas

Hora

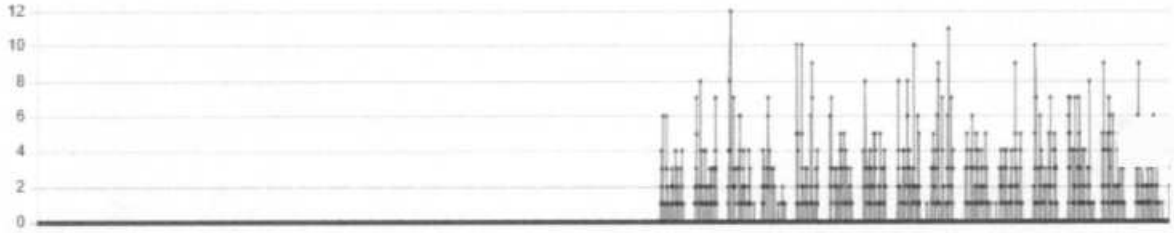
26/08/26
13h 10 chamadas
08/09/26
09h 10 chamadas

Estatísticas por mês

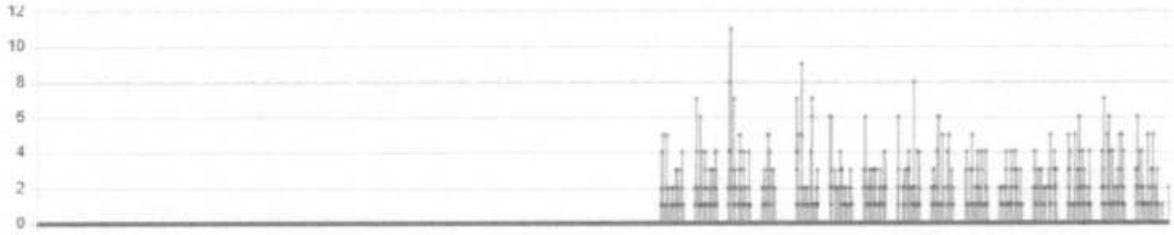


Estatísticas por hora

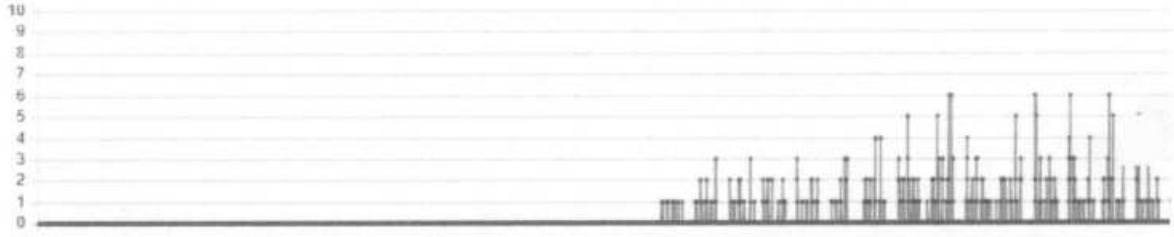
Total



Atendidas



Não atendidas



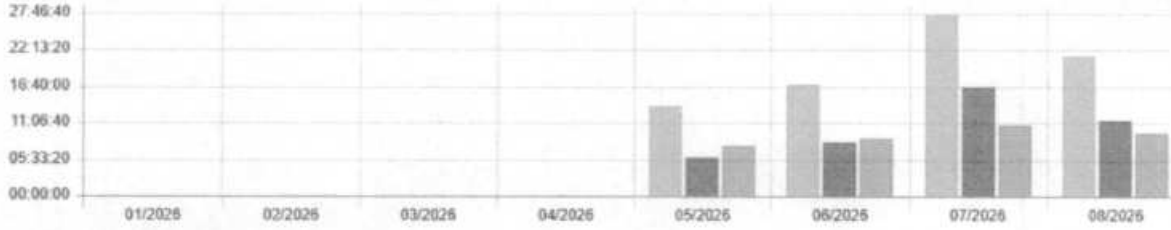
156
40

Picos de Atendimento

Total

Mês
07/2026 27:39:01h
Dia
17/08/26 02:37:29h
Hora
03/08/26
14h 00:56:04h

Estatísticas por mês

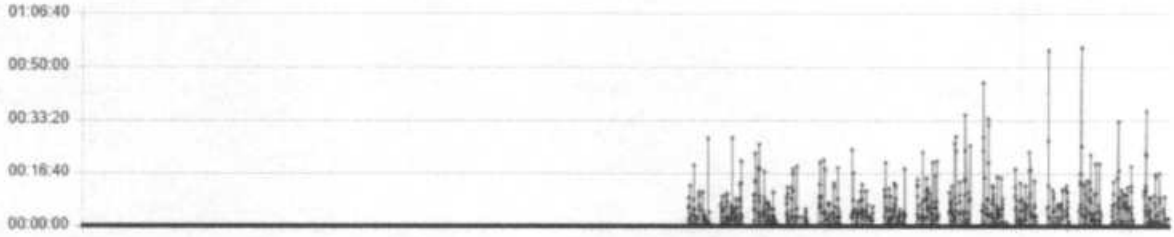


Em espera

Mês
07/2026 16:44:16h
Dia
13/07/26 01:48:46h
03/08/26
14h 00:55:01h

Estatísticas por hora

Total



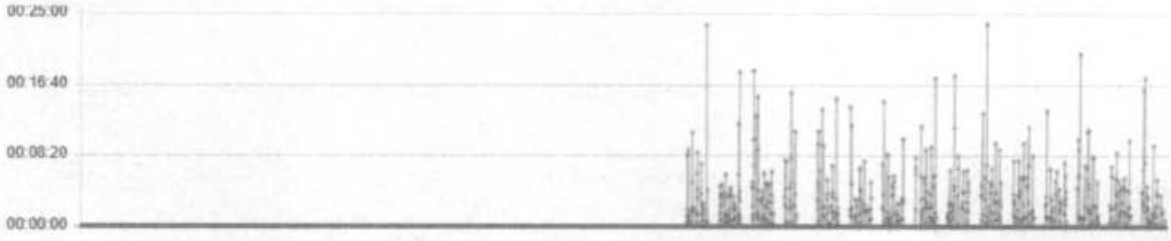
Em atendimento

Mês
07/2026 10:47:22h
Dia
17/08/26 01:08:51h
Hora
14/07/26
15h 00:23:49h

Em espera



Em atendimento



Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	UBS Nova Cidade - Recepção 3 (5692)	2190	718	179	1293	24:43:17
2	UBS Nova Cidade - recepeção1 (5690)	2251	560	237	1454	31:18:31
3	UBS Nova Cidade - Recepção 2 (5691)	2369	231	302	1836	21:00:41

Selecionar ▾ | Exportar ▾ | ✖ Remover ▾ | Procurar | Agentes 3 selecionado(s) ▾ | Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 01/01/2026 00:00 **Até** 08/09/2026 23:59

15£
10

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
557015	08/09/2026	09:55:34		45999023501	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
557011	08/09/2026	09:54:57		45999023501	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556777	08/09/2026	09:16:02		45991240535	-	00:00:15	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556771	08/09/2026	09:15:10		45991240535	-	00:00:15	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556724	08/09/2026	09:09:18		45991240535	-	00:00:15	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556718	08/09/2026	09:09:06	5691 UBS Nova Cidade - Recepção 2	+45999250967	-	00:01:27	00:00:00	00:01:26	Atendida	Agente		Classif
556717	08/09/2026	09:08:44		+45999250967	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556695	08/09/2026	09:05:07		4532259292	-	00:00:15	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556692	08/09/2026	09:04:27		4532259292	-	00:00:15	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556684	08/09/2026	09:03:20	5691 UBS Nova Cidade - Recepção 2	+45999053036	-	00:01:19	00:00:06	00:01:12	Atendida	Agente		Classif
556681	08/09/2026	09:02:54		+45999053036	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556666	08/09/2026	09:00:07		+45999053036	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556661	08/09/2026	08:59:42		+45999053036	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
556657	08/09/2026	08:59:11		+45999053036	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
555453	04/09/2026	18:25:18	5690 UBS Nova Cidade - recepção1	45920025530	-	00:02:48	00:00:06	00:02:42	Atendida	Cliente		Classif
555284	04/09/2026	16:47:36		4533243300	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
555281	04/09/2026	16:47:00		4533243300	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
555145	04/09/2026	16:05:27		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
555141	04/09/2026	16:04:22		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif

158
4

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	555131	04/09/2026	16:01:42		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
■	555127	04/09/2026	16:00:46		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
■	555125	04/09/2026	16:00:14		+45998053758	-	00:00:15	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
■	555119	04/09/2026	15:59:09		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
■	555117	04/09/2026	15:58:43		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
■	555114	04/09/2026	15:58:27	5690 UBS Nova Cidade - recepeção1	45998332606	-	00:08:41	00:00:13	00:08:27	Atendida	Agente		Classif
■	555112	04/09/2026	15:58:14		+45998053758	-	00:00:16	00:00:15	00:00:00	Abandonada	Cliente		Classif
■	555111	04/09/2026	15:57:50	5690 UBS Nova Cidade - recepeção1	1120489080	-	00:00:25	00:00:11	00:00:13	Atendida	Agente		Classif
■	555108	04/09/2026	15:57:09	5692 UBS Nova Cidade - Recepção 3	+45998053758	-	00:00:55	00:00:05	00:00:49	Atendida	Cliente		Classif
■	554979	04/09/2026	15:19:37	5692 UBS Nova Cidade - Recepção 3	+44998587580	-	00:01:42	00:00:03	00:01:38	Atendida	Cliente		Classif
■	554973	04/09/2026	15:18:55	5692 UBS Nova Cidade - Recepção 3	+44998587580	-	00:00:38	00:00:03	00:00:34	Atendida	Cliente		Classif

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8161&page=2)

3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8161&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8161&page=4)

5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8161&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8161&page=2)

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8161&page=70)

159
1P

Relatório de Filas

Filtros

De: 01/01/2026 00:00

Até: 08/09/2026 23:59

Metas

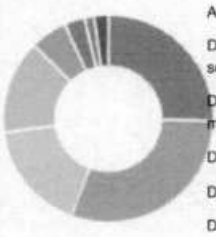
Gerar Relatório

ila:
JSF Los Angeles (8142)

Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
3352	2549	76,04%	803	23,96%

Nível de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	65,69%	34,31%

Tempo de Espera



Até 10 seg	645
De 10 seg a 30 seg	775
De 30 seg a 1 min	437
De 1 min a 2 min	373
De 2 min a 3 min	144
De 3 min a 4 min	80
De 4 min a 5 min	38
Acima de 5 min	56

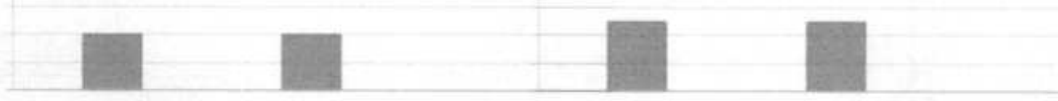
Atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
111:49:18	40:30:49	70:43:25	00:02:38	00:00:57	00:01:40

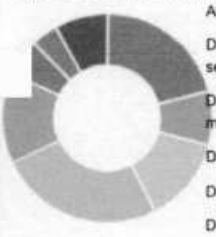


Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
27:52:06	27:38:31	00:00:00	00:02:05	00:02:04	00:00:00



Tempo de Abandono



Até 10 seg	166
De 10 seg a 30 seg	67
De 30 seg a 1 min	106
De 1 min a 2 min	203
De 2 min a 3 min	112
De 3 min a 4 min	46
De 4 min a 5 min	32
Acima de 5 min	66

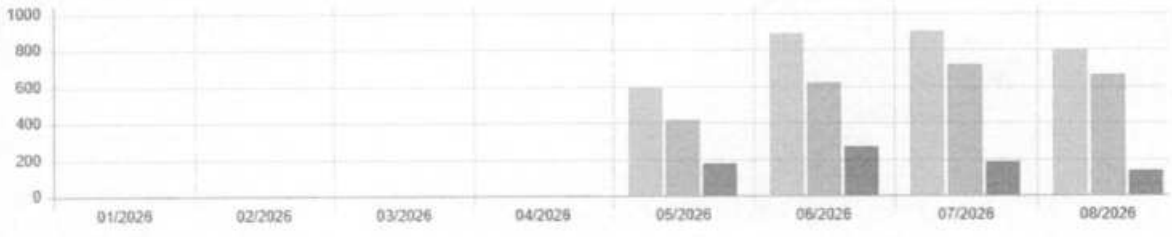
160
1P

Picos de Chamada

Geral

Mês	
07/2026	903 chamadas
Dia	
25/05/26	74 chamadas
Hora	
25/05/26	
09h	19 chamadas

Estatísticas por mês

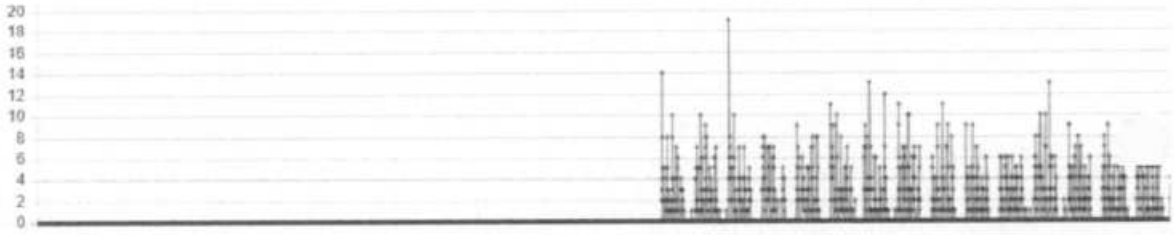


Atendidas

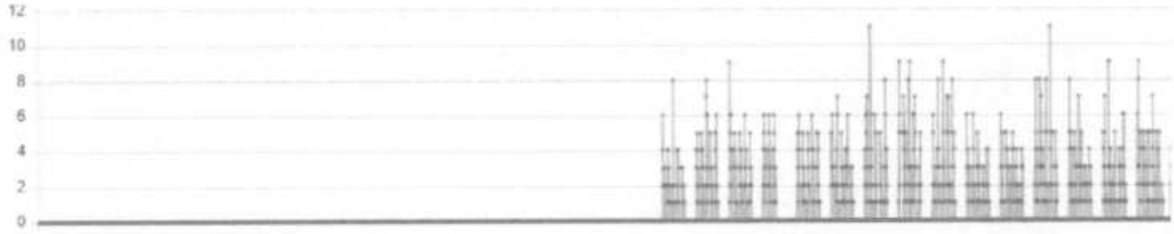
Mês	
07/2026	718 chamadas
Dia	
28/07/26	51 chamadas
Hora	
23/06/26	
10h	11 chamadas
30/07/26	
11h	11 chamadas

Estatísticas por hora

Total



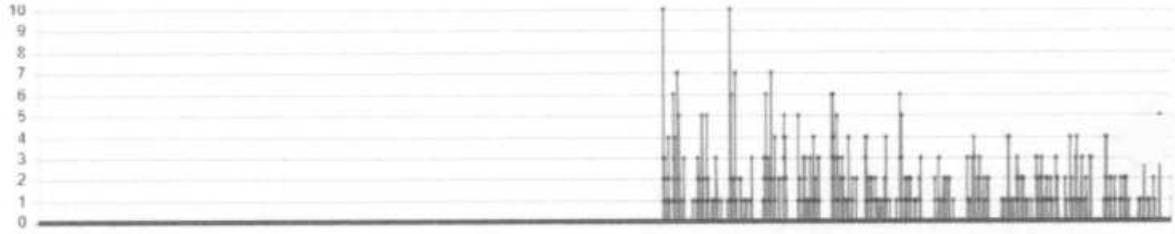
Atendidas



Não Atendidas

Mês	
06/2026	270 chamadas
Dia	
05/06/26	38 chamadas
Hora	
11/05/26	
10h	10 chamadas
25/05/26	
09h	10 chamadas

Não atendidas



16L
4D

Picos de Atendimento

Total

Mês	
06/2026	41:05:12h
Dia	
05/06/26	03:25:07h
Hora	
05/06/26 12h	01:28:19h

Estatísticas por mês

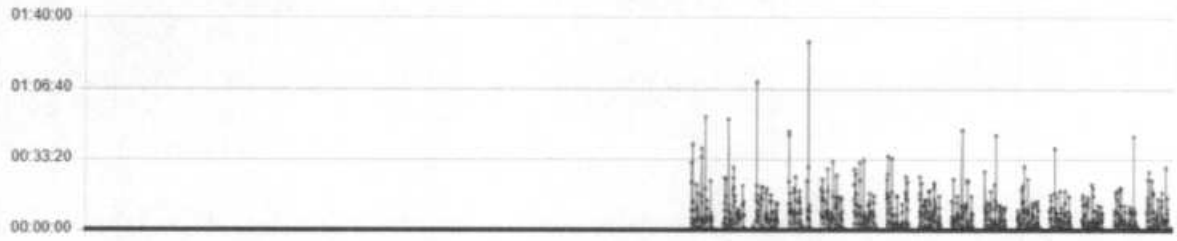


Em espera

Mês	
06/2026	22:45:03h
Dia	
05/06/26	03:24:43h
Hora	
05/06/26 12h	01:28:17h

Estatísticas por hora

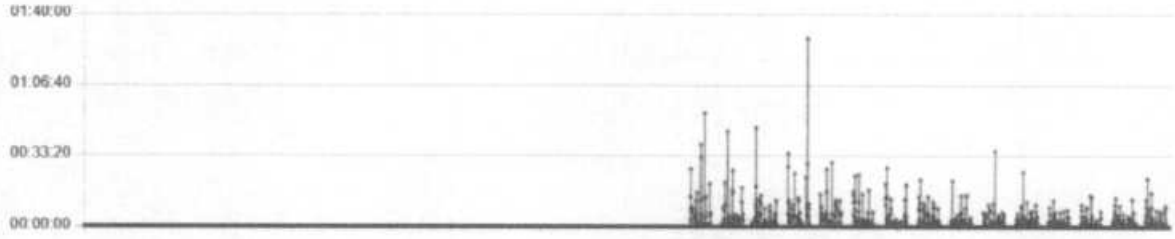
Total



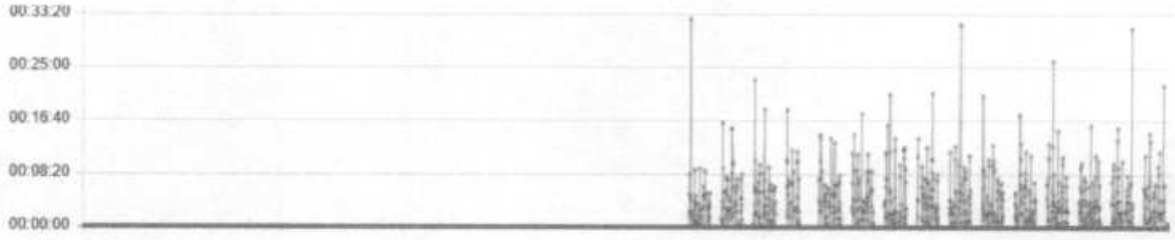
Em atendimento

Mês	
07/2026	19:50:23h
Dia	
02/07/26	01:27:13h
Hora	
11/05/26 14h	00:32:29h

Em espera



Em atendimento



Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	USF Los Angeles - Recepção 1 (5405)	7986	1481	1636	4869	91:43:25
2	USF Los Angeles - Recepção 2 (5406)	8020	1162	1901	4957	83:06:02

Selecionar ▾ | Exportar ▾ | ✖ Remover ▾ | Procurar | Agentes 2 selecionado(s) ▾ | Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 01/01/2026 00:00 **Até** 08/09/2026 23:59

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	557135	08/09/2026	10:16:08	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	+45999171869	-	00:01:15	00:00:53	00:00:21	Atendida	Transferência		Cli
■	556947	08/09/2026	09:43:51	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45999164548	-	00:01:34	00:00:15	00:01:18	Atendida	Agente		Cli
■	556918	08/09/2026	09:38:49	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	+45999164548	-	00:04:29	00:00:23	00:04:05	Atendida	Cliente		Cli
■	556875	08/09/2026	09:32:25	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	+45999462568	-	00:01:34	00:00:42	00:00:52	Atendida	Transferência		Cli
■	556793	08/09/2026	09:18:09	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	+45988120051	-	00:01:42	00:00:16	00:01:26	Atendida	Agente		Cli
■	556778	08/09/2026	09:16:06	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45998439630	-	00:01:21	00:00:25	00:00:56	Atendida	Agente		Cli
■	556663	08/09/2026	08:59:39	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45999789119	-	00:02:35	00:00:24	00:02:11	Atendida	Cliente		Cli
■	556503	08/09/2026	08:29:45	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	11911937583	-	00:01:43	00:00:16	00:01:27	Atendida	Agente		Cli
■	556412	08/09/2026	08:09:17	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	45991285051	-	00:00:50	00:00:26	00:00:24	Atendida	Cliente		Cli
■	556250	07/09/2026	19:57:02		+45998593672	-	00:03:24	00:03:23	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cli
■	555467	04/09/2026	18:38:27	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	45988312506	-	00:02:41	00:00:13	00:02:27	Atendida	Cliente		Cli
■	555460	04/09/2026	18:31:15	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45998375374	-	00:03:08	00:00:08	00:02:59	Atendida	Agente		Cli
■	555345	04/09/2026	17:14:50	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	45991185313	-	00:02:10	00:00:17	00:01:52	Atendida	Agente		Cli

163
4

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
555259	04/09/2026	16:40:50	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45999381472	-	00:02:58	00:00:22	00:02:35	Atendida	Cliente		Cl
555175	04/09/2026	16:14:22	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	45988221717	-	00:01:29	00:00:04	00:01:24	Atendida	Agente		Cl
554974	04/09/2026	15:18:50	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	45999215114	-	00:03:52	00:00:29	00:03:23	Atendida	Cliente		Cl
554919	04/09/2026	15:00:17	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45988009625	-	00:06:09	00:02:28	00:03:40	Atendida	Cliente		Cl
554849	04/09/2026	14:38:42	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	45984032507	-	00:00:32	00:00:05	00:00:26	Atendida	Agente		Cl
554744	04/09/2026	14:08:43	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	4539021754	-	00:00:32	00:00:13	00:00:18	Atendida	Transferência		Cl
554517	04/09/2026	13:15:09		+45999514762	-	00:01:10	00:01:09	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
554336	04/09/2026	12:06:34		+45998325585	-	00:01:32	00:01:32	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
554051	04/09/2026	10:56:48	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	+45998090492	-	00:05:29	00:01:53	00:03:35	Atendida	Agente		Cl
553852	04/09/2026	10:19:08	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	+45999310312	-	00:02:06	00:00:34	00:01:31	Atendida	Agente		Cl
553846	04/09/2026	10:17:22	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	45991575393	-	00:07:51	00:01:54	00:05:56	Atendida	Agente		Cl
553658	04/09/2026	09:38:51	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	45988403089	-	00:04:05	00:01:21	00:02:43	Atendida	Agente		Cl
553613	04/09/2026	09:27:57	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	4532204850	-	00:04:04	00:02:16	00:01:48	Atendida	Cliente		Cl
553612	04/09/2026	09:22:26		45984331682	-	00:07:32	00:07:31	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	553599	04/09/2026	09:22:05	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	4532204850	-	00:04:28	00:03:45	00:00:43	Atendida	Transferência		Cl
■	553462	04/09/2026	09:00:39	5405 USF Los Angeles - Recepção 1	4532204850	-	00:00:36	00:00:22	00:00:14	Atendida	Transferência		Cl
■	553413	04/09/2026	08:51:07	5406 USF Los Angeles - Recepção 2	4532204850	-	00:02:16	00:01:48	00:00:27	Atendida	Transferência		Cl

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8142&page=2)

3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8142&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8142&page=4)

5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8142&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8142&page=2)

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8142&page=112)

Chamado #000493

165
1P

SEPLAG - DPTI - 3083

Prefeitura de Cascavel - PR

Emitido em 09/09/2026 às 15:38

IDENTIFICAÇÃO

Título	SEPLAG - DPTI - 3083
Cliente	Prefeitura de Cascavel - PR
Solicitante	Miriam Takeda (Prefeitura Municipal de Cascavel) · dvit@cascavel.pr.gov.br · 45988170716
Responsável	—
Setor	—
Categorias	Telefonia Fixa
Etiquetas	—
Status	Em Andamento
Prioridade	Média
Tipo	Cliente
Origem	Aberto na plataforma

DATAS E PRAZOS

Marco	Quando	Desde a abertura
Aberto em	09/09/2026 às 15:16	
Primeira resposta	09/09/2026 às 15:16	1min
Encerrado em	—	—
Última atualização	09/09/2026 às 15:19	
SLA de resposta	Prazo de 15min — cumprido em 1min	
SLA de solução	Prazo de 1d — dentro do prazo, ainda em aberto	

DESCRIÇÃO DO CHAMADO

Prezados,

Solicito a geração de um relatório detalhado contendo os principais indicadores disponíveis na página de relatórios de filas do sistema uTech PBX. O relatório deve ser filtrado para a seguinte fila específica:

UBS VILA TOLENTINO/NEVA

O período de análise deve considerar desde o primeiro dia útil do ano até a data atual.

Indicadores esperados:

Total de chamadas recebidas, atendidas e não atendidas

Tempo médio de espera e de atendimento

Distribuição do tempo de espera

Taxa de abandono

Principais causas de liberação das chamadas

Agradeço o apoio e aguardo o envio do relatório.

166
40

SUPORTE TELEFONIA

Campo	Resposta
Nome do contato no local	miriam
Celular contato no local	00000
Ramal	3083

ATENDIMENTO (2 REGISTROS)

Usuário 09/09/2026 às 15:16

Prezado(a),

Seu ticket foi recebido e está em nossa fila de atendimento.

Solicitamos, por gentileza, que acompanhe este chamado, pois em breve poderemos entrar em contato para dar continuidade à tratativa.

Ficamos a disposição pelo telefone ou whatsapp (48) 3478-2300.

Usuário 09/09/2026 às 15:19

segue em anexo o relatorio da vila tolentino

Anexo: relatorio vila tolentino.pdf (2.0 MB)

1 registro interno foi omitido desta via.

ANEXOS (1)

Arquivo	Tamanho	Enviado em
relatorio vila tolentino.pdf	2.0 MB	09/09/2026 às 15:19

HISTÓRICO

Quando	Evento	Detalhe	Por
09/09/2026 às 15:16	Chamado aberto		Miriam Takeda (Prefeitura Municipal de Cascavel)
09/09/2026 às 15:16	Atribuição alterada	Passou a ter responsável	Miriam Takeda (Prefeitura Municipal de Cascavel)
09/09/2026 às 15:16	Status alterado	De Aberto para Em Andamento	—

167
40

Relatório de Filas

Filtros

De: 02/01/2026 00:00

Até: 09/09/2026 23:59

Metas

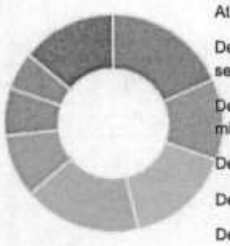
✖ Gerar Relatório

: 3S Vila Tolentino (8154)

Total de Chamadas	Atendidas	(%)	Não Atendidas	(%)
4491	1954	43,51%	2537	56,49%

Nível de Serviço	Atendido	Não Atendido
00:01:00	40,5%	59,5%

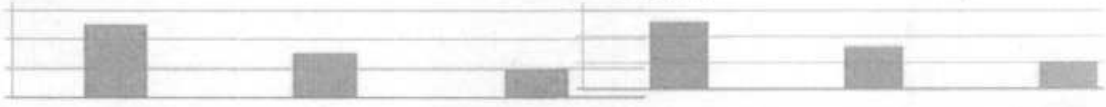
Tempo de Espera



Até 10 seg	357
De 10 seg a 30 seg	238
De 30 seg a 1 min	311
De 1 min a 2 min	339
De 2 min a 3 min	184
De 3 min a 4 min	140
De 4 min a 5 min	108
Acima de 5 min	276

Atendidas

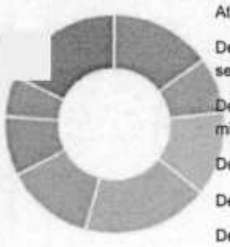
Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
138:08:02	84:08:09	53:32:47	00:04:14	00:02:35	00:01:39



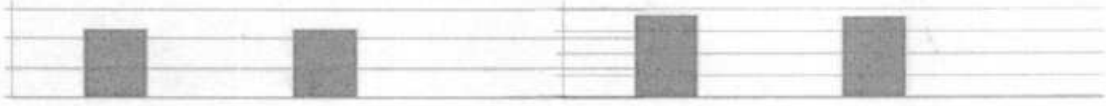
Não atendidas

Chamada	Em espera	Em atendimento	Chamada	Em espera	Em atendimento
Tempo total	Tempo total	Tempo total	Tempo médio	Tempo médio	Tempo médio
129:07:01	128:32:02	00:00:00	00:03:03	00:03:02	00:00:00

Tempo de Abandono



Até 10 seg	377
De 10 seg a 30 seg	211
De 30 seg a 1 min	311
De 1 min a 2 min	471
De 2 min a 3 min	329
De 3 min a 4 min	221
De 4 min a 5 min	153
Acima de 5 min	451



168

Picos de Chamada

Geral

Mês

07/2026 1329 chamadas

Dia

20/07/26 99 chamadas

Hora

02/06/26
11h 16 chamadas
07/07/26
11h 16 chamadas
28/07/26
10h 16 chamadas

Atendidas

Mês

06/2026 586 chamadas

Dia

22/06/26 44 chamadas

Hora

19/05/26
17h 10 chamadas

Não Atendidas

Mês

07/2026 865 chamadas

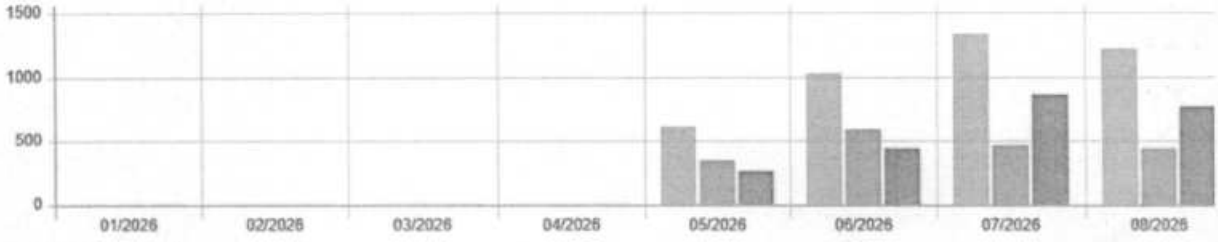
Dia

27/07/26 79 chamadas

Hora

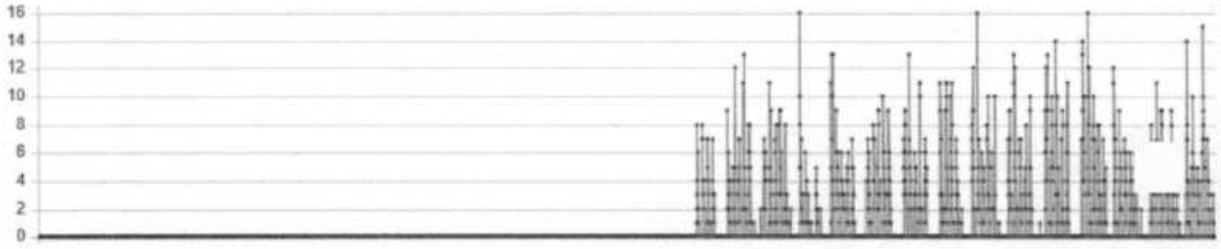
27/07/26
13h 14 chamadas

Estatísticas por mês

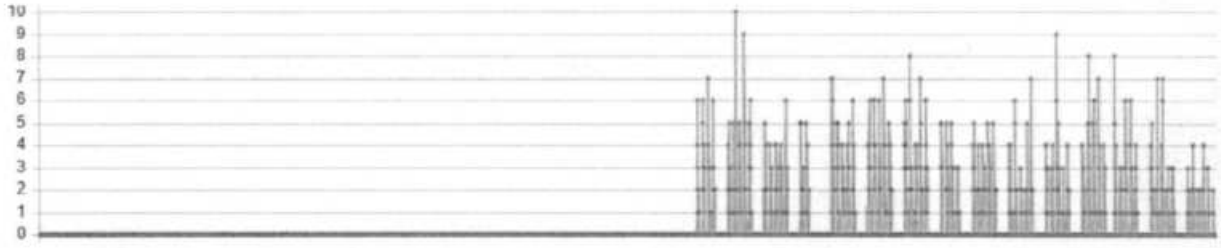


Estatísticas por hora

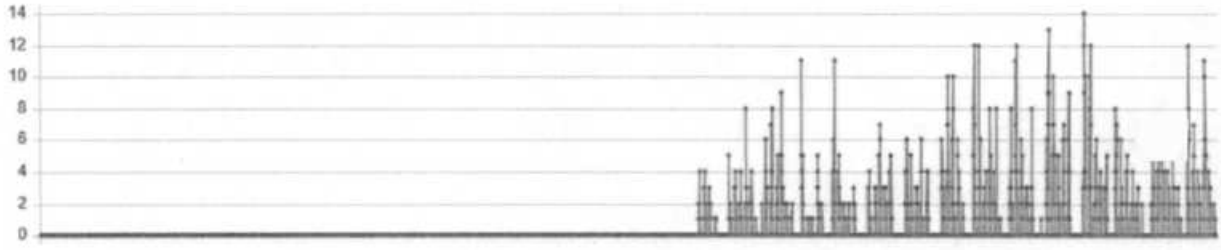
Total



Atendidas



Não atendidas



Picos de Atendimento

Total

Mês

07/2026 92:30:19h

Dia

20/07/26 09:25:13h

Hora

20/07/26 17h 02:02:39h

Em espera

Mês

07/2026 78:42:59h

Dia

20/07/26 08:38:17h

20/07/26 17h 02:02:29h

Em atendimento

Mês

06/2026 17:04:00h

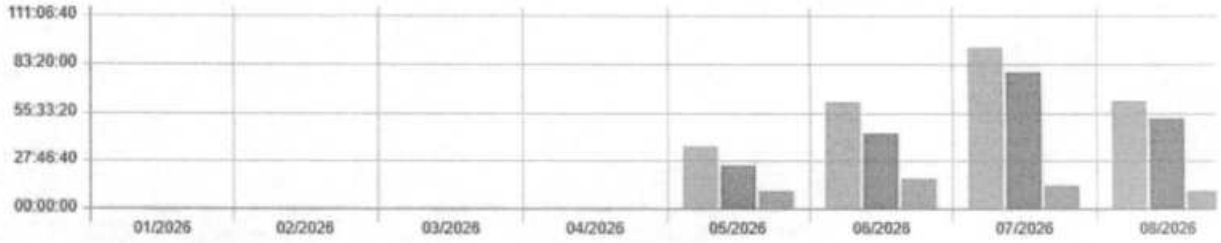
Dia

22/06/26 01:32:54h

Hora

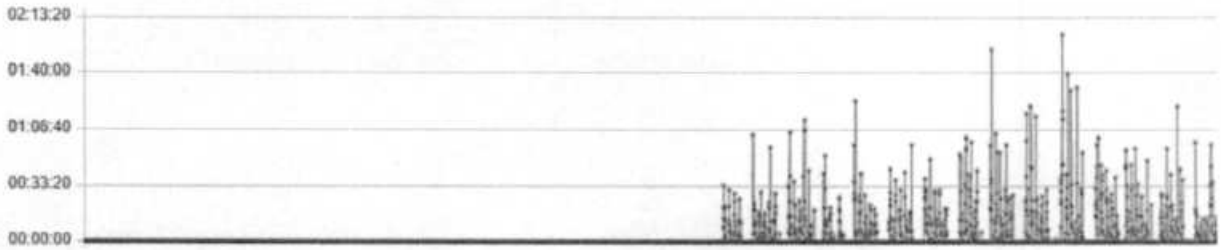
23/06/26 08h 00:29:40h

Estatísticas por mês

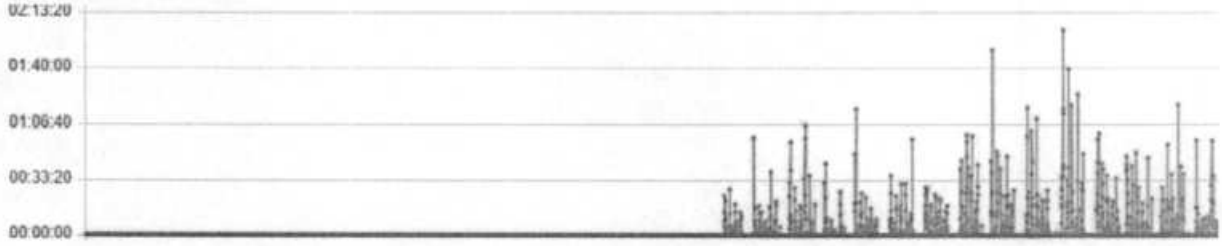


Estatísticas por hora

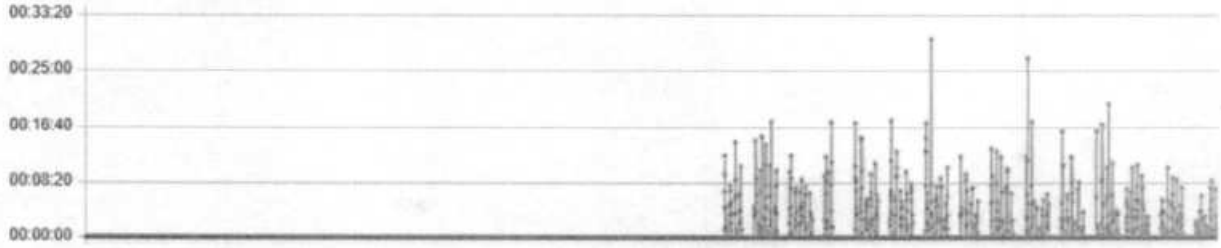
Total



Em espera



Em atendimento



Agentes

Score	Agente	Total de Chamadas	Atendidas	Canceladas	Abandonadas	Duração
1	UBS Vila Tolentino - Recepção 1 (5585)	10037	1384	815	7838	104:39:40
2	UBS Vila Tolentino - Recepção 2 (5586)	11010	681	965	9364	104:16:04

Selecionar ▾ Exportar ▾ ✖ Remover ▾ Procurar Agentes 2 selecionado(s) ▾ Estado 2 selecionado(s) ▾

Período: 02/01/2026 00:00 **Até** 09/09/2026 23:59

170

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
561608	09/09/2026	14:40:18		45998016860	-	00:01:53	00:01:52	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
561594	09/09/2026	14:39:29	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45998610784	-	00:02:40	00:00:26	00:02:13	Atendida	Agente		Cl
561293	09/09/2026	13:49:38	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	96991884737	-	00:01:57	00:00:08	00:01:48	Atendida	Agente		Cl
561147	09/09/2026	13:15:07	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999426806	-	00:06:19	00:04:31	00:01:48	Atendida	Agente		Cl
561135	09/09/2026	13:13:53	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	44997272843	-	00:04:55	00:03:21	00:01:33	Atendida	Cliente		Cl
561127	09/09/2026	13:13:02	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999426806	-	00:01:50	00:01:49	00:00:01	Atendida	Agente		Cl
561098	09/09/2026	13:07:12	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	45999681977	-	00:03:25	00:00:08	00:03:16	Atendida	Agente		Cl
560744	09/09/2026	11:28:38	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	45998170571	-	00:01:16	00:00:04	00:01:11	Atendida	Agente		Cl
560668	09/09/2026	11:16:38		+45998610784	-	00:03:02	00:03:01	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
560658	09/09/2026	11:15:52		45984091558	-	00:02:15	00:02:14	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
560680	09/09/2026	11:12:10		45998170571	-	00:08:57	00:08:56	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
560579	09/09/2026	11:04:14	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	+45999953098	-	00:00:51	00:00:03	00:00:47	Atendida	Agente		Cl
560560	09/09/2026	11:00:46	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999990783	-	00:01:30	00:00:19	00:01:10	Atendida	Agente		Cl

171
40

	Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
■	560352	09/09/2026	10:37:15	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999275072	-	00:02:59	00:00:37	00:02:21	Atendida	Agente		Cl
■	560317	09/09/2026	10:27:57	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	45988261713	-	00:03:29	00:03:06	00:00:22	Atendida	Agente		Cl
■	560279	09/09/2026	10:25:16		+45999953098	-	00:00:44	00:00:43	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
■	560278	09/09/2026	10:25:07	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999797593	-	00:01:19	00:00:45	00:00:33	Atendida	Transferência		Cl
■	560186	09/09/2026	10:12:32	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	+45998613894	-	00:02:09	00:00:09	00:01:59	Atendida	Agente		Cl
■	560180	09/09/2026	10:10:17	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	+45998613894	-	00:02:07	00:01:54	00:00:12	Atendida	Cliente		Cl
■	560148	09/09/2026	10:07:18		45988043681	-	00:01:05	00:01:04	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
■	560079	09/09/2026	09:58:04		45988043681	-	00:01:55	00:01:54	00:00:00	Abandonada	Cliente		Cl
	560037	09/09/2026	09:52:04	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	41995300201	-	00:03:37	00:00:08	00:03:28	Atendida	Agente		Cl
■	559993	09/09/2026	09:44:54	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	+45999950703	-	00:00:38	00:00:18	00:00:20	Atendida	Agente		Cl
■	559992	09/09/2026	09:44:31	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999321474	-	00:03:42	00:00:37	00:03:04	Atendida	Agente		Cl
■	559757	09/09/2026	08:33:53	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	4530971923	-	00:33:21	00:32:59	00:00:21	Atendida	Transferência		Cl

172

Nº	Data	Hora	Agente	Contato	Documento	Tempo total	Tempo de espera	Tempo de conversação	Estado	Liberação	Classificação	Ações
559516	09/09/2026	08:11:27	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	45999787408	-	00:12:48	00:11:39	00:01:08	Atendida	Transferência		Cl
559495	09/09/2026	08:09:59	5586 UBS Vila Tolentino - Recepção 2	4530353999	-	00:09:52	00:07:02	00:02:49	Atendida	Agente		Cl
559342	09/09/2026	07:35:00	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	4530971923	-	00:01:05	00:00:05	00:00:59	Atendida	Agente		Cl
559323	09/09/2026	07:13:57	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	45988283277	-	00:05:40	00:04:08	00:01:31	Atendida	Transferência		Cl
559213	08/09/2026	18:32:16	5585 UBS Vila Tolentino - Recepção 1	+45999321474	-	00:01:37	00:00:40	00:00:57	Atendida	Agente		Cl

Primeira

« 1 2 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8154&page=2)

3 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8154&page=3) 4 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8154&page=4)

5 (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8154&page=5) » (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8154&page=2)

Última (/admin/config.php?display=relatoriofilas&tipo=analitico&fila=8154&page=150)

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS – I.N. nº 02/2023 – SEPLAG

GRUPO	ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO DOS ITENS	PNCP	PNCP	PNCP	FORNECEDOR – Voxcity	FORNECEDOR – Vertol	FORNECEDOR – Ipcom	FORNECEDOR – Algar	Mediana das pesquisas válidas - R$ (valor adotado)	Menor valor das pesquisas válidas - R$	Maior valor das pesquisas válidas - R$
	1		Central PABX IP em nuvem ou on premise (3.000 ramais / 1.300 linhas, troncos SIP)	R$ 34.350,00	R$ 34.110,00	R$ 72.000,00	R$ 25.990,00	R$ 97.300,00	R$ 124.000,00	R$ 89.700,00	R$ 72.000,00	**R$ 25.990,00**	**R$ 124.000,00**
				Município de Mandaguaçu/PR – Plataforma de comunicação em nuvem – PNCP nº 76285329000108-1-000146/2026 – Item 1 Rateio: R$ 2.863,33 / 250 ramais = R$ 11,45 por ramal/mês. Proporcional: R$ 11,45 x 3.000 ramais = R$ 34.350,00/mês	Município de Tijucas/SC – Telefonia fixa digital com PABX virtual, fornecimento e gerenciamento... – PNCP nº 82577636000165-1-000151/2026 – Item 1 Rateio: R$ 11,37 por ramal/mês (valor unitário do edital). Proporcional: R$ 11,37 x 3.000 ramais = R$ 34.110,00/mês	Município de Santa Cruz do Sul/RS – Locação de central telefônica PABX IP com licença para 1.000 ramais – PNCP nº 95440517000108-1-000136/2026 – Item 1 Rateio: R$ 24.000,00 / 1.000 ramais = R$ 24,00 por ramal/mês. Proporcional: R$ 24,00 x 3.000 ramais = R$ 72.000,00/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 1 Valor mensal da central PABX IP em nuvem (3.000 ramais / 1.300 linhas, troncos SIP): R$ 25.990,00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 1 Valor mensal da central PABX IP em nuvem (3.000 ramais / 1.300 linhas, troncos SIP): R$ 97.300,00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 1 Valor mensal da central PABX IP em nuvem (3.000 ramais / 1.300 linhas, troncos SIP): R$ 124.000,00/mês.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 1 Valor unitário R$ 29,90 por ramal/mês x 3.000 ramais = R$ 89.700,00/mês (central PABX IP em nuvem, 3.000 ramais / 1.300 linhas).			
	2		Pacote de minutos ilimitado – telefonia fixa (local e nacional)	R$ 6.799,00	R$ 4.316,00	R$ 14.729,00	R$ 12.000,00	R$ 28.500,00	R$ 18.000,00	R$ 3.000,00	R$ 12.000,00	**R$ 3.000,00**	**R$ 28.500,00**
				Ministério Público de Rondônia/RO – Entroncamento SIP com 90 canais e 300 ramais DDR, tráfego fixo-fixo e... – PNCP nº 04381083000167-1-000132/2026 – Item 3 Rateio: R$ 1.570,00 / 300 ramais DDR = R$ 5,23 por linha/DDR/mês. Proporcional: R$ 5,23 x 1.300 linhas = R$ 6.799,00/mês	Município de Capivari de Baixo/SC – Entroncamento com 450 DDR – PNCP nº 95780441000160-1-000028/2026 – Item 4 Rateio: R$ 1.495,00 / 450 DDR = R$ 3,32 por linha/DDR/mês. Proporcional: R$ 3,32 x 1.300 linhas = R$ 4.316,00/mês	Município de Presidente Getúlio/SC – Portabilidade de 131 números + ligações ilimitadas nacionais fixo-fixo – PNCP nº 83102434000120-1-000044/2026 – Item 2 Rateio: R$ 1.483,66 / 131 números = R$ 11,33 por linha/número/mês. Proporcional: R$ 11,33 x 1.300 linhas = R$ 14.729,00/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 2 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 12.000,00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 2 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 28.500,00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 2 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 18.000,00/mês.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 2 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 3.000,00/mês.			
				R$ 23.725,00	R$ 11.479,00	R$ 11.401,00	R$ 17.000,00	R$ 42.900,00	R$ 34.000,00	R$ 3.000,00	R$ 17.000,00	**R$ 3.000,00**	**R$ 42.900,00**

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS – LN. nº 02/2023 – SEPLAG

GRUPO	ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO DOS ITENS	PNCP	PNCP	PNCP	FORNECEDOR – Voxcity	FORNECEDOR – Vertol	FORNECEDOR – Ipcom	FORNECEDOR – Algar	Mediana das pesquisas válidas - R$ (valor adotado)	Menor valor das pesquisas válidas - R$	Maior valor das pesquisas válidas - R$
	3		Pacote de minutos ilimitado – telefonia móvel (local e nacional)	Município de Pomerode/SC – Circuito E1 com DDR, 30 canais e 100 ramais, franquia ilimitada total... – PNCP nº 83102251000104-1-000300/2026 – Item 6 Rateio: R$ 1.825,22 / 100 ramais DDR = R$ 18,25 por linha/DDR/mês. Proporcional: R$ 18,25 x 1.300 linhas = R$ 23.725,00/mês	Município de Porto União/SC – Link SIP 30 canais com 150 DDR, ligações ilimitadas para fixo e móvel... – PNCP nº 83102541000158-1-000057/2026 – Item 1 Rateio: R$ 1.325,00 / 150 DDR = R$ 8,83 por linha/DDR/mês. Proporcional: R$ 8,83 x 1.300 linhas = R$ 11.479,00/mês	Município de Benedito Novo/SC – Link E1 com 30 canais para 100 ramais, ligações ilimitadas nacionais – PNCP nº 83102780000108-1-000052/2026 – Item 2114415 Rateio: R$ 876,54 / 100 ramais = R$ 8,77 por linha/ramal/mês. Proporcional: R$ 8,77 x 1.300 linhas = R$ 11.401,00/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 3 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 17.000,00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 3 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 42.900,00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 3 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 34.000,00/mês.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 3 Pacote mensal de minutos ilimitados: R$ 3.000,00/mês.			
				R$ 14,33	R$ 80,85	R$ 61,66	R$ 60,00	R$ 19,00	R$ 45,00	R$ 50,00	R$ 50,00	**R$ 14,33**	**R$ 80,85**
	4		Aparelho telefônico IP Gigabit	Município de Imbituba/SC – Locação de aparelho telefônico IP Gigabit – PNCP nº 82909409000190-1-000150/2026 – Item 14 Rateio: valor unitário: R$ 14,33 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 14,33 x 2.472 aparelhos = R$ 35.423,76/mês	Município de Araguari/MG – Locação de 198 aparelhos IP Gigabit com fonte e/ou suporte PoE – PNCP nº 16829640000149-1-000038/2026 – Item 7326367 Rateio: R$ 16.008,30/mês / 198 aparelhos = R$ 80,85 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 80,85 x 2.472 aparelhos = R$ 199.861,20/mês	Município de Mandaguaçu/PR – Locação de 170 terminais telefônicos IP Giga, 2 contas SIP, display LCD – PNCP nº 76285329000108-1-000146/2026 – Item 10 Rateio: R$ 10.482,20/mês / 170 aparelhos = R$ 61,66 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 61,66 x 2.472 aparelhos = R$ 152.423,52/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 4 Valor unitário mensal: R$ 60.00 por unidade. Proporcional: R$ 60.00 x 2.472 unidades = R$ 148.320.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 4 Valor unitário mensal: R$ 19.00 por unidade. Proporcional: R$ 19.00 x 2.472 unidades = R$ 46.968.00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 4 Valor unitário mensal: R$ 45.00 por unidade. Proporcional: R$ 45.00 x 2.472 unidades = R$ 111.240.00/mês. Fornecido em locação, com reserva técnica de 5% ao ano.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 4 Valor unitário mensal: R$ 50.00 por unidade. Proporcional: R$ 50.00 x 2.472 unidades = R$ 123.600.00/mês. Obs.: a proponente informa que os aparelhos IP devem ser adquiridos pelo cliente (não disponibiliza em comodato); valor cotado conforme proposta.			
				R$ 128,04	R$ 108,60	R$ 207,50	R$ 100,00	R$ 69,50	R$ 78,00	R$ 110,00	R$ 108,60	**R$ 69,50**	**R$ 207,50**

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS – I.N. nº 02/2023 – SEPLAG

GRUPO	ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO DOS ITENS	PNCP	PNCP	PNCP	FORNECEDOR – Voxcity	FORNECEDOR – Vertol	FORNECEDOR – Ipcom	FORNECEDOR – Algar	Mediana das pesquisas válidas - R$ (valor adotado)	Menor valor das pesquisas válidas - R$	Maior valor das pesquisas válidas - R$
1 - Solução de Telefonia PABX em Nuvem/On Premise	5		Aparelho telefônico IP com módulo (placa) de extensão	Município de Pirai do Sul/PR – Terminal de atendimento IP com módulo de expansão – PNCP nº 77001329000100-1-000065/2026 – Item 2 Rateio: valor unitário: R$ 128,04 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 128,04 x 5 aparelhos = R$ 640,20/mês	Município de Mandaguaçu/PR – Locação de telefone IP com recursos avançados, 6 contas SIP/12 linhas... – PNCP nº 76285329000108-1-000146/2026 – Item 8 Rateio: valor unitário: R$ 108,60 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 108,60 x 5 aparelhos = R$ 543,00/mês	Município de Araguari/MG – Locação de 2 telefones IP de telefonista com portas Gigabit, visor c... – PNCP nº 16829640000149-1-000038/2026 – Item 7326375 Rateio: R$ 415,00/mês / 2 aparelhos = R$ 207,50 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 207,50 x 5 aparelhos = R$ 1.037,50/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 5 Valor unitário mensal: R$ 100.00 por unidade. Proporcional: R$ 100.00 x 5 unidades = R$ 500.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 5 Valor unitário mensal: R$ 69.50 por unidade. Proporcional: R$ 69.50 x 5 unidades = R$ 347.50/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 5 Valor unitário mensal: R$ 78.00 por unidade. Proporcional: R$ 78.00 x 5 unidades = R$ 390.00/mês. Fornecido em locação, com reserva técnica de 5% ao ano.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 5 Valor unitário mensal: R$ 110.00 por unidade. Proporcional: R$ 110.00 x 5 unidades = R$ 550.00/mês. Obs.: a proponente informa que os aparelhos IP devem ser adquiridos pelo cliente (não disponibiliza em comodato); valor cotado conforme [illegible]			
	6		Módulo (placa) de extensão para aparelho telefônico IP	R$ 41,33	R$ 49,90		R$ 40,00	R$ 45,00	R$ 35,00	0,00 (desconsiderado)	R$ 41,33	**R$ 35,00**	**R$ 49,90**
				Município de Mandaguaçu/PR – Locação de módulo de expansão para telefone IP – PNCP nº 76285329000108-1-000146/2026 – Item 9 Rateio: valor unitário: R$ 41,33 por módulo/mês. Proporcional: R$ 41,33 x 11 módulos = R$ 454,63/mês	Município de Sangão/SC – Locação de 2 módulos de expansão para telefone IP com recursos avançados – PNCP nº 95780458000117-1-000001/2026 – Item 4 Rateio: R$ 99,80/mês / 2 módulos = R$ 49,90 por módulo/mês. Proporcional: R$ 49,90 x 11 módulos = R$ 548,90/mês		VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 6 Valor unitário mensal: R$ 40.00 por unidade. Proporcional: R$ 40.00 x 11 unidades = R$ 440.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 6 Valor unitário mensal: R$ 45.00 por unidade. Proporcional: R$ 45.00 x 11 unidades = R$ 495.00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 6 Valor unitário mensal: R$ 35.00 por unidade. Proporcional: R$ 35.00 x 11 unidades = R$ 385.00/mês. Fornecido em locação, com reserva técnica de 5% ao ano.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 6 Valor ofertado: R$ 0,00 (módulo não precificado separadamente). Desconsiderado no cálculo da média, da mediana e do menor valor, por não representar preço praticado.			
				R$ 26,49	R$ 58,87	R$ 71,67	R$ 60,00	R$ 28,00	R$ 58,00	R$ 40,00	R$ 58,00	**R$ 26,49**	**R$ 71,67**

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS – I.N. nº 02/2023 – SEPLAG

GRUPO	ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO DOS ITENS	PNCP	PNCP	PNCP	FORNECEDOR – Voxcity	FORNECEDOR – Vertol	FORNECEDOR – Ipcom	FORNECEDOR – Algar	Mediana das pesquisas válidas - R$ (valor adotado)	Menor valor das pesquisas válidas - R$	Maior valor das pesquisas válidas - R$
	7		Aparelho telefônico IP sem fio (handset DECT)	Município de Imbituba/SC – Locação de telefone DECT sem fio – PNCP nº 82909409000190-1-000150/2026 – Item 12 Rateio: valor unitário: R$ 26,49 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 26,49 x 430 aparelhos = R$ 11.390,70/mês	Município de Itaburito/MG – Locação de aparelho sem fio – PNCP nº 18307835000154-1-000174/2026 – Item 4 Rateio: valor unitário: R$ 58,87 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 58,87 x 430 aparelhos = R$ 25.314,10/mês	Município de Mandaguaçu/PR – Locação de 60 terminais sem fio Handset DECT VoIP – PNCP nº 76285329000108-1-000146/2026 – Item 6 Rateio: R$ 4.300,00/mês / 60 aparelhos = R$ 71,67 por aparelho/mês. Proporcional: R$ 71,67 x 430 aparelhos = R$ 30.818,10/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 7 Valor unitário mensal: R$ 60.00 por unidade. Proporcional: R$ 60.00 x 430 unidades = R$ 25.800.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 7 Valor unitário mensal: R$ 28.00 por unidade. Proporcional: R$ 28.00 x 430 unidades = R$ 12.040.00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 7 Valor unitário mensal: R$ 58.00 por unidade. Proporcional: R$ 58.00 x 430 unidades = R$ 24.940.00/mês. Fornecido em locação, com reserva técnica de 5% ao ano.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 7 Valor unitário mensal: R$ 40.00 por unidade. Proporcional: R$ 40.00 x 430 unidades = R$ 17.200.00/mês. Obs.: a proponente informa que os aparelhos IP devem ser adquiridos pelo cliente (não disponibiliza em comodato); valor cotado conforme proposta.			
				R$ 28,62	R$ 37,00	R$ 32,95	R$ 30,00	R$ 42,00	R$ 68,00	R$ 20,00	R$ 32,95	**R$ 20,00**	**R$ 68,00**
	8		Base IP para fone móvel (base DECT)	Município de Imbituba/SC – Locação de base DECT – PNCP nº 82909409000190-1-000150/2026 – Item 13 Rateio: valor unitário: R$ 28,62 por base/mês. Proporcional: R$ 28,62 x 219 bases = R$ 6.267,78/mês	Município de Mandaguaçu/PR – Locação de 30 estações base DECT VoIP – PNCP nº 76285329000108-1-000146/2026 – Item 7 Rateio: R$ 1.110,00/mês / 30 bases = R$ 37,00 por base/mês. Proporcional: R$ 37,00 x 219 bases = R$ 8.103,00/mês	Município de Pirai do Sul/PR – Locação de 16 bases IP para telefone sem fio – PNCP nº 77001329000100-1-000065/2026 – Item 5 Rateio: R$ 527,20/mês / 16 bases = R$ 32,95 por base/mês. Proporcional: R$ 32,95 x 219 bases = R$ 7.216,05/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 8 Valor unitário mensal: R$ 30.00 por unidade. Proporcional: R$ 30.00 x 219 unidades = R$ 6.570.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 8 Valor unitário mensal: R$ 42.00 por unidade. Proporcional: R$ 42.00 x 219 unidades = R$ 9.198.00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 8 Valor unitário mensal: R$ 68.00 por unidade. Proporcional: R$ 68.00 x 219 unidades = R$ 14.892.00/mês. Fornecido em locação, com reserva técnica de 5% ao ano.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 8 Valor unitário mensal: R$ 20.00 por unidade. Proporcional: R$ 20.00 x 219 unidades = R$ 4.380.00/mês. Obs.: a proponente informa que os aparelhos IP devem ser adquiridos pelo cliente (não disponibiliza em comodato); valor cotado conforme proposta.			
				R$ 15,95	R$ 14,58	R$ 20,15	R$ 30,00	R$ 9,90	R$ 15,00	R$ 21,90	R$ 15,95	**R$ 9,90**	**R$ 30,00**

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS – I.N. nº 02/2023 – SEPLAG

GRUPO	ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO DOS ITENS	PNCP	PNCP	PNCP	FORNECEDOR – Voxcity	FORNECEDOR – Vertol	FORNECEDOR – Ipcom	FORNECEDOR – Algar	Mediana das pesquisas válidas - R$ (valor adotado)	Menor valor das pesquisas válidas - R$	Maior valor das pesquisas válidas - R$
	9		Headset USB	Município de Itabirito/MG – Locação de headset – PNCP nº 18307835000154-1-000174/2026 – Item 5 Rateio: valor unitário: R$ 15,95 por headset/mês. Proporcional: R$ 15,95 x 90 headsets = R$ 1.435,50/mês	Município de Santa Cruz do Sul/RS – Locação de dispositivo de interface de áudio – headset – PNCP nº 95440517000108-1-000136/2026 – Item 6 Rateio: valor unitário: R$ 14,58 por headset/mês. Proporcional: R$ 14,58 x 90 headsets = R$ 1.312,20/mês	TJDFT/DF – Headset de uso geral em regime de locação remunerada – assinatura mensal – PNCP nº 00531954000120-1-000081/2026 – Item 3 Rateio: valor unitário: R$ 20,15 por headset/mês. Proporcional: R$ 20,15 x 90 headsets = R$ 1.813,50/mês [Correspondência aproximada: headset de uso geral (não especifica USB).]	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 9 Valor unitário mensal: R$ 30.00 por unidade. Proporcional: R$ 30.00 x 90 unidades = R$ 2.700.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 9 Valor unitário mensal: R$ 9.90 por unidade. Proporcional: R$ 9.90 x 90 unidades = R$ 891.00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 9 Valor unitário mensal: R$ 15.00 por unidade. Proporcional: R$ 15.00 x 90 unidades = R$ 1.350.00/mês. Fornecido em locação, com reserva técnica de 5% ao ano.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 9 Valor unitário mensal: R$ 21.90 por unidade. Proporcional: R$ 21.90 x 90 unidades = R$ 1.971.00/mês. Obs.: a proponente informa que os aparelhos IP devem ser adquiridos pelo cliente (não disponibiliza em comodato); valor cotado conforme proposta.			
				R$ 11,25	R$ 20,70	R$ 39,67	R$ 5,00	R$ 12,00	R$ 19,90	R$ 5,00	R$ 12,00	**R$ 5,00**	**R$ 39,67**
	10		Licença de softphone (telefone baseado em software)	Município de Ventania/PR – Licença de softphone para desktop, disponível em Android/iOS – PNCP nº 95685798000169-1-000012/2026 – Item 6 Rateio: valor unitário: R$ 11,25 por licença/mês. Proporcional: R$ 11,25 x 90 licenças = R$ 1.012,50/mês	Secretaria de Estado das Mulheres (SEMU)/PA – Licença de softphone SIP compatível com PABX em nuvem – PNCP nº 50008131000193-1-000009/2026 – Item 2 Rateio: valor unitário: R$ 20,70 por licença/mês. Proporcional: R$ 20,70 x 90 licenças = R$ 1.863,00/mês	Município de Rio Acima/MG – Licenças de softphone – PNCP nº 18312108000185-1-000076/2026 – Item 3 Rateio: valor unitário: R$ 39,67 por licença/mês. Proporcional: R$ 39,67 x 90 licenças = R$ 3.570,30/mês	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 10 Valor unitário mensal: R$ 5.00 por unidade. Proporcional: R$ 5.00 x 90 unidades = R$ 450.00/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 10 Valor unitário mensal: R$ 12.00 por unidade. Proporcional: R$ 12.00 x 90 unidades = R$ 1.080.00/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 10 Valor unitário mensal: R$ 19.90 por unidade. Proporcional: R$ 19.90 x 90 unidades = R$ 1.791.00/mês.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 10 Valor unitário mensal: R$ 5.00 por unidade. Proporcional: R$ 5.00 x 90 unidades = R$ 450.00/mês. Obs.: a proponente informa que os aparelhos IP devem ser adquiridos pelo cliente (não disponibiliza em comodato); valor cotado conforme proposta.			
							R$ 0,2500	R$ 3,8000	R$ 1,2000	R$ 0,0700	R$ 0,73	**R$ 0,07**	**R$ 3,8000**

1 · 1 · 202

MAPA COMPARATIVO DOS PREÇOS PESQUISADOS – I.N. nº 02/2023 – SEPLAG

GRUPO	ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO DOS ITENS	PNCP	PNCP	PNCP	FORNECEDOR – Voxcity	FORNECEDOR – Vertol	FORNECEDOR – Ipcom	FORNECEDOR – Algar	Mediana das pesquisas válidas - R$ (valor adotado)	Menor valor das pesquisas válidas - R$	Maior valor das pesquisas válidas - R$
	11		Agente de IA Generativa Especialista (automação de atendimento, voz e chat)				VOXCITY TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 19.813.396/0001-14 – Orçamento de 30/09/2026 (validade 60 dias) – Item 11 Valor unitário: R$ 0,25 por minuto. Proporcional: R$ 0,25 x 27.343 min/mês = R$ 6.835,75/mês.	VERTOL SOFTWARE LTDA – CNPJ 45.412.710/0001-67 – Proposta de Preços (validade até 30/12/2026) – Item 11 Valor unitário: R$ 3,80 por minuto. Proporcional: R$ 3,80 x 27.343 min/mês = R$ 103.903,40/mês.	IPCOM TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 06.163.889/0001-04 – Proposta Comercial de 05/10/2026 (validade 60 dias) – Item 11 Valor unitário: R$ 1,20 por minuto. Proporcional: R$ 1,20 x 27.343 min/mês = R$ 32.811,60/mês.	ALGAR TELECOM S/A – CNPJ 71.208.516/0001-74 – Proposta de 02/10/2026 – Item 11 Licença mensal R$ 2.000,00, dimensionada pela proponente para 27.343 min/mês. Valor por minuto convertido pela Administração: R$ 2.000,00 ÷ 27.343 mm = R$ 0,07/min (2 casas decimais).			

Justificativa para a escolha da metodologia e desconsideração de valores, quando aplicável: O valor apresentado na planilha é o cálculo da mediana dos valores unitários mensais pesquisados, proporcionalizados às quantidades do Termo de Referência, incluindo as propostas dos fornecedores Voxcity, Vertol, Ipcom e Algar, e ao prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses (valor global = valor mensal x 24), sem considerar eventuais prorrogações (até 10 anos) e reajustes. Considerando a dispersão entre as pesquisas (por exemplo, no item 1, de R$ 25.990,00 a R$ 124.000,00, e, no item 11, de R$ 0,07 a R$ 3,80 por minuto), adotou-se a mediana, e não a média aritmética, para evitar distorções decorrentes de valores discrepantes.

A escolha da metodologia pela mediana foi feita com base na Instrução Normativa nº 002/2023, que estabelece que serão utilizados, como métodos para obtenção do preço estimado, a média, a mediana ou o menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que o cálculo incida sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais dos parâmetros de que trata o art. 5º dela, desconsiderados os valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados. A mediana foi preferida por ser menos sensível aos valores extremos observados nas pesquisas.

Para o item 11 (Agente de IA Generativa Especialista), o cálculo é feito por minuto/mês (27.343 min/mês), com base nas propostas dos fornecedores; as contratações públicas do PNCP não possuem métrica de minutos, mas por licença. O valor de referência adotado nos documentos do processo é a mediana das pesquisas válidas, arredondada em duas casas decimais.

JUSTIFICATIVA QUANTO AO PRAZO DAS PROPOSTAS: as propostas dos fornecedores (Voxcity, Vertol, Ipcom e Algar) foram formuladas para vigência de 12 (doze) meses, ao passo que a vigência inicial prevista para a contratação é de 24 (vinte e quatro) meses. Como não houve tempo hábil para reapurar os preços junto às empresas para o novo prazo, os valores mensais pesquisados foram mantidos e multiplicados por 24 (vinte e quatro), sem aplicação de qualquer desconto em razão do prazo maior. A opção é conservadora, pois a ampliação do prazo contratual tende a reduzir o preço mensal ofertado, em especial nos itens de locação de equipamentos, e evita que o valor estimado seja subestimado. A eventual redução de preços decorrente do prazo maior será buscada na fase de lances do certame e na negociação com o licitante classificado em primeiro lugar (art. 61 da Lei nº 14.133/2021), observado o valor estimado como preço máximo aceitável.

Cascavel, 8 de outubro de 2026.

JONATHAS PEREIRA DE SOUZA
MATRÍCULA Nº 26.756-01
AGENTE ADMINISTRATIVO

De acordo.

JOACIR APARECIDO COSMA
SECRETÁRIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

370

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

372
1.

PORTARIA Nº 72/2026

Dispõe sobre a designação de Fiscais de Contrato, titulares e suplentes, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17.872, de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRÍCULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal de Contrato Administrativo	Darci Diego Lemes Bertolini	32074	SUPERVISOR DE SERVICO	Assinado eletronicamente por: DARCI DIEGO LEMES BERTOLINI ***.504.569-** 22/10/2026 11:51:50 Assinatura digital avançada.
Suplente de Fiscal de Contrato Administrativo	Isabele da Costa Florencio	38799	ASSESSOR DE PLANEJAMENTO DO GABINETE	Assinado eletronicamente por: ISABELE DA COSTA FLORENCIO ***.058.869-** 22/10/2026 14:27:08 Assinatura digital avançada.

Cascavel, 21 de outubro de 2026

Assinado eletronicamente por:
SEVERINO JOSE FOLADOR
***.953.539-**
22/10/2026 16:31:46
Assinatura digital avançada.

Severino José Folador
Secretário Municipal de Agricultura

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 22/10/2026 11:52 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/p03265ba123daf

GOVERNO MUNICIPAL
CASCAVEL
Secretaria Municipal da Casa Civil

GOVERNO MUNICIPAL DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL

Portaria nº 019/2026 - Casa Civil

Dispõe sobre a designação Gestores e Fiscais de Contrato, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17872 de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa: Secretaria Municipal da Casa Civil, (31.001.001) no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta"*, consoante à **contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

Os servidores designados nesta Portaria serão responsáveis exclusivamente por aquisições/prestações de serviços solicitados e prestados para a Secretaria Municipal da Casa Civil.

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRICULA	CARGO/FUNÇÃO	ASSINATURA
Fiscal Administrativo	Maira Patricia Vaz de Miranda	24.185-3	Supervisor de Serviço	
Suplente do Fiscal Administrativo	Ana Paula Comassetto	23.872-1	Diretora de Departamento	

Esta Portaria entrará em vigor a partir da data de sua assinatura.

Cascavel-PR, 20 de Outubro de 2026.

José Carlos Xavier
Secretário Municipal da Casa Civil

374

Portaria nº 030/2026 - Território Cidadão

Dispõe sobre a designação Gestores e Fiscais de Contrato, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17872 de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa do Território Cidadão, Juarez Vieira, no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Federal nº 17872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos estores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, consoante a **contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRICULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal de Contrato Administrativo	Eduardo Reche	18.562-01	Encarregado Setor	
Suplente de Fiscal de Contrato Administrativo	Ronaldo de Lima Legnani	35.535-03	Gerente de Divisão	

Cascavel, 20 de outubro de 2026.

JUAREZ VIEIRA
Secretário Gestor do Território Cidadão

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER

375
1.

PORTARIA Nº 52/2026

Dispõe sobre a designação de Fiscais de Contrato, titulares e suplentes, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17.872, de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRÍCULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal de Contrato Administrativo	Valter Luiz Pereira Guimarães	29.422-1	Encarregado de Setor	
Suplente de Fiscal de Contrato Administrativo	Adriely Vieira De Meira	37.547-1	Agente Administrativo	Adriely V. de Meira
Suplente de Fiscal de Contrato Administrativo	Susana Moreira De Souza	24.570-2	Agente Administrativo	Susana Souza

Cascavel, 21 de Outubro de 2026

Alexandre Rodson Guerino
Secretário Municipal de Esporte e Lazer

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

376
1.

Portaria nº 44/2026

Dispõe sobre a designação Gestores e Fiscais de Contrato, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17872 de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal de Finanças, no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRICULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal	Robson Fraga Ferreira	28579-1	Auditor Fiscal - Gerente Divisão de Tributação	
Fiscal suplente	Evandro Marcelo Teixeira	11020-1	Auditor Fiscal - Diretor Dpto Receita Municipal	

Cascavel, 20 de outubro de 2026

Jorsilei O. Guerrero
Secretario de Finanças

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL CASA CIVIL
CORPO DE BOMBEIROS - 31.002.001

PROTOCOLO INTEGRADO Fls. Mov.
377

Portaria nº 027/2026 - CORPO DE BOMBEIROS

Dispõe sobre a designação Gestores e Fiscais de Contrato, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17872 de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal da Casa Civil, Corpo de Bombeiros - 31.002.001, Tenente Coronel QOBM Genuino Luiz Dalponte, no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Federal nº 17872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual "Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta.", **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRICULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal	Alexandre Cosechen	141103091	2º TENENTE	Assinado Eletronicamente
Suplente do Fiscal	Tássio Crystian Ferreira de Souza	89520150	3º SARGENTO	Assinado Eletronicamente

Cascavel, 23 de Outubro de 2026.

Assinado Eletronicamente
Tenente Coronel QOBM Genuino Luiz Dalponte
Comandante do 4ºBBM

PROTOCOLO

378
1.

PROTOCOLO INTEGRADO Fls. Mov.

Documento: **027PORTARIADEGESTOREFISCALTelefoniafixaatualizado.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **2º Ten. Qobm Alexandre Cosechen (XXX.984.309-XX)** em 23/10/2026 10:06 Local: 4BBM/SAT, **Ten.-cel. Genuino Luiz Dalponte (XXX.397.619-XX)** em 23/10/2026 10:41 Local: 4BBM/CMDO, **3º Sgt. Qpbm Tassio Crystian Ferreira de (XXX.793.409-XX)** em 23/10/2026 12:48 Local: 4BBM/SAT.

Inserido ao protocolo **26.791.518-0** por: **Cb. Qpbm Wanderli Orestes Eckel Junior** em: 23/10/2026 09:01.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código:

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE

379
1.

PORTARIA Nº 092 /2026

Dispõe sobre a designação de Fiscais de Contrato, titulares e suplentes, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17.872, de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRÍCULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal de Contrato Administrativo	PEDRO HENRIQUE CALVI	36588-03	SUPERVISOR DE EQUIPE	Pedro H. Calvi
Suplente de Fiscal de Contrato Administrativo	ELIZABETH ROSANA DE ALMEIDA ZOTTI	11067-02	GERENTE	

Cascavel, 26 de Outubro de 2026

Ali Hassann Aidar
Secretário(a) Municipal de Saúde

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

380
1.

PORTARIA Nº 139/2026

Dispõe sobre a designação de Fiscais de Contrato, titulares e suplentes, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17.872, de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRÍCULA	CARGO	ASSINATURA
Fiscal de Contrato Técnico	Deivisson Alex Batista da Conceição	28593-1	Instrutor de Informática Encarregado de setor	
Suplente de Fiscal de Contrato Técnico	Marcelo Rodrigues	32498-4	Instrutor de Informática	

Cascavel, 21 de outubro de 2026

Rosely T. Vascelai
Secretária Municipal de Assistência Social

MUNICÍPIO DE CASCAVEL

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

381
1.

PORTARIA Nº 126/2026

Dispõe sobre a designação de Fiscais de Contrato, titulares e suplentes, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos contratos, nos termos do Decreto Municipal nº 17.872, de 24 de outubro de 2023.

O Gestor da Unidade Administrativa da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão no uso de suas atribuições e considerando o disposto no artigo 22 e artigo 26 do Decreto Municipal nº 17872/2023, resolve:

Designar os servidores abaixo denominados, para exercerem as funções e atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 17.872/2023, de 24 de outubro de 2023, publicado em Diário Oficial do Município em 09 de novembro de 2023, Edição nº 3635, Caderno 01, Página 05 a 13, o qual *"Regulamenta o disposto no § 3º do art.8º da Lei Federal nº 14.133 de 01º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contrato, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta."*, **consoante a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Softphone, Headsets, Agente de IA Generativa Especialista, Sistema de Gestão e Monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva.**

FUNÇÃO/ CONTRATO	NOME	MATRÍCULA	CARGO	ASSINATURA
Gestor de Contrato	José Erivaldo Zonfrilli	34.308	Diretor de Departamento	
Fiscal de Contrato Técnico	Vitor Luiz Capelesso dos Santos	12.959	Gerente de Divisão	
Suplente de Fiscal de Contrato Técnico	Miriam Mariê Takeda	25.215	Agente Administrativo	

Cascavel, 11 de novembro de 2026

Joacir Aparecido Cosma
Secretário(a) Municipal de Planejamento e Gestão

DESPACHO

CLASSE – ASSUNTO:	Processo Administrativo de Licitação – Manifestação da Assessoria Jurídica da Administração. Minuta de Edital de Licitação.
PROCESSO N.º:	149614/2026.
SETOR DE ORIGEM:	Divisão de Licitações – Departamento de Gestão de Aquisições Públicas – Secretaria de Planejamento e Gestão.
SETOR DE DESTINO:	Procuradoria de Licitações e Contratos.

Haja vista o disposto no art. 53 da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021[1], requer-se à Procuradoria de Licitações e Contratos o exame da minuta de edital de **Pregão Eletrônico** que instrui o presente processo administrativo de licitação, cuja finalidade, em síntese, é a **contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VOIP (Voice Over IP), com central PABX IP fornecida em nuvem ou on premise, contemplando fornecimento, implantação, configuração, portabilidade das linhas, troncos SIP, aparelhos telefônicos IP e DECT, licenças de Sofphone, Headsets, agente de IA generativa especialista, sistema de gestão e monitoramento, suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva,** com valor total estimado para a contratação fixado em **R$ 6.725.509,68.**

Considerando a padronização da minuta do Pregão e Concorrência - TIC - Lei nº 14.133, de 2021, aprovado pela Secretaria de Governo Digital e do Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para Serviços/Soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação, aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação, foram preenchidos os campos com as informações fornecidas pela Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão.

Destaca-se que a convocação dos interessados será realizada conforme estabelecido na legislação em vigor, após a aprovação da minuta.

Cascavel-PR, 18 de Novembro de 2026.

FERNANDO MARCOS GEA
Gerente da Divisão de Licitações

[1] "Art. 53. Ao final da fase preparatória, o processo licitatório seguirá para o órgão de assessoramento jurídico da Administração, que realizará controle prévio de legalidade mediante análise jurídica da contratação."