



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

1.1 REGISTRO DE PREÇO PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA IP (VOIP), COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM, TRONCOS SIP, LICENÇAS DE RAMAIS, GRAVAÇÃO DE CHAMADAS, SUPORTE TÉCNICO, E DEMAIS COMPONENTES NECESSÁRIOS PARA O FUNCIONAMENTO INTEGRAL DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA DO ÓRGÃO CONTRATANTE, ATENDEDNO A DIVERSAS SECRETARIAS MUNICIPAIS E FUNPESPA, para atender a demanda da Prefeitura Municipal de Andirá-Pr. conforme especificações estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

**LOTE 1 - Valor Máximo do Lote: R\$251.582,88 (duzentos e cinquenta e um mil, quinhentos e oitenta e dois reais e oitenta e oito centavos).**

Item	Especificação	Unid	Quant.	Valor Máx. Unit. (R\$)	Valor Máx. Total. (R\$)
1	Licença de ramal IP cloud pacote de minutos ilimitados para fixo e móvel nacional.	UND	1.800	R\$ 14,50	R\$ 26.100,00
2	Ativação de 0800 com 4 canais simultâneos, recebimento ilimitado fixo e móvel nacional	UND	24	R\$ 564,49	R\$ 13.547,76
3	Assinatura de Linha/DDR, novas ou portadas.	UND	600	R\$ 10,75	R\$ 6.450,00
4	Solução de emergência – Botão do pânico.	UND	12	R\$ 77,45	R\$ 929,40
5	Licença de usuário atendente de “plataforma atendimento chatbot”	UND	888	R\$ 48,92	R\$ 43.440,96
6	Licença de administrador de “plataforma atendimento chatbot”	UND	12	R\$ 96,63	R\$ 1.159,56
7	Licença de usuário de chat interno	UND	780	R\$ 3,88	R\$ 3.026,40
8	Locação de telefone IP sem fio: Display LCD TFT colorido 128x160, 02 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para funções; Compatibilidade	UND	240	R\$ 68,13	R\$ 16.351,20



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

	HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; apresentar datasheet. Locação de telefone IP sem fio: Display LCD TFT colorido 128x160, 02 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para funções; Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; Áudio em HD; Conector para fones de 3,5 mm; Presilha removível para cinto; apresentar datasheet.				
9	Locação de Base para telefone sem fio, tecnologia DECT: 05 (cinco) contas SIP por sistema; Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; 3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; Botão de emparelhamento/paginação; 1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; PoE integrado; Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros. Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet	UND	180	R\$ 34,72	R\$ 6.249,60
10	Locação de Telefone IP – 10/100/1000: 04 Contas SIP. 2 Linhas; 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML. Conferência de cinco vias. Tela LCD de 132 x 48 (2,4"); Suporta G7.29A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G723, iLBC, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO),	UND	1.560	R\$ 66,88	R\$ 104.332,80



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

	VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC; Discagem com um clique. Suporte ao Idioma Português. Agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros). Porta Ethernet de 10/100/1000 Mbps com comutador duplo; Poe Integrado; deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente e certificado emitido pela Anatel				
11	Pacote de serviços de telefonia móvel, serviço móvel pessoal - SMP (voz, dados e sms), acesso à internet por meio de tecnologia 4g ou superior com no mínimo 3GB de tráfego de dados mensais, 1000 SMS, whatsapp ilimitado, chamadas ilimitadas para fixo e móvel de todas as operadoras (vc1, vc2, vc3), com fornecimento em forma de locação de smartphone com as características mínimas: Tela mínima de 6,7, processador octa-core, memória Ram 4GB, Armazenamento interno 128GB, Câmera Traseira 50 MP, Bateria 5000 Mah, sistema operacional Android 14;	UND	240	R\$ 124,98	R\$ 29.995,20

1.1.2 A presente contratação adotará como regime de execução a **Serviços**.

1.1.4 O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes com base nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

## 1.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A contratada deverá disponibilizar:

1.2.1 Plataforma PABX IP em nuvem com os seguintes recursos mínimos:

1.2.1.1 Arquitetura e protocolos

1.2.1.1.1 A central telefônica IP (PABX IP) deverá suportar comunicação VoIP utilizando o protocolo SIP, garantindo alta qualidade e confiabilidade na transmissão de áudio.

1.2.1.1.2 Compatibilidade com redes IPv4 e IPv6.

1.2.1.1.3 Solução totalmente hospedada em nuvem, com acesso remoto e seguro via interface web.

1.2.1.1.4 Hospedagem em datacenter com certificações: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018,

Página 3 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR, HITRUST CSF ou TIER III.

- 1.2.1.1.5 Compatibilidade com Softphone para desktop (Windows, Linux e macOS) e dispositivos móveis (Android e iOS).
- 1.2.1.1.6 Compatibilidade com dispositivos físicos SIP e ramais analógicos via gateways apropriados.
- 1.2.1.1.7 Suporte a WebRTC para uso de softphone diretamente em navegadores (Chrome, Firefox, Edge).
- 1.2.1.1.8 Compatibilidade com SIP v2 conforme RFC 3261, garantindo interoperabilidade.
- 1.2.1.1.9 Conexão com outros PABX via troncos SIP nativos, E1.
- 1.2.1.1.10 Atualizações de firmware centralizadas, incluindo gateways e dispositivos conectados.
- 1.2.1.1.11 Provisionamento remoto de dispositivos SIP.
- 1.2.1.2 Conformidade técnica e codecs
  - 1.2.1.2.1 Conformidade com: RFC 1889, RFC 2833, RFC 3261, RFC 4566 e demais normas relacionadas a SIP, RTP e segurança.
  - 1.2.1.2.2 Suporte a criptografia TLS 1.2 e SRTP com AES-128/192/256.
  - 1.2.1.2.3 Compatibilidade IEEE 802.1Q (VLAN) e ITU-T G.165/G.168 (cancelamento de eco).
  - 1.2.1.2.4 Codecs de áudio mínimos: G.711, G.722, Opus, Speex (incluindo variações), entre outros, com qualidade HD.
  - 1.2.1.2.5 Codecs de vídeo: H.263, H.264, VP8, VP9.  
Comunicação HD obrigatória.
  - 1.2.1.2.6 Lista ampliada de áudio compatível: G.711 A-law (PCMa), G.711 U-law (PCMu), G.722, G.723.1, G.726, G.729 a/b, Speex, Speex16, Speex32, Slin, Opus, GSM, iLBC.
  - 1.2.1.2.7 Lista ampliada de vídeo compatível: H.263, H.263+, H.264, VP8, VP9.
- 1.2.1.3 Segurança e criptografia
  - 1.2.1.3.1 Sinalização segura por TLS 1.2 e DTLS.
  - 1.2.1.3.2 Mídia criptografada com SRTP (AES-128/192/256).
  - 1.2.1.3.3 Suporte a TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2, com métodos: RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.
  - 1.2.1.3.4 Criptografia avançada habilitada em todos os ramais.
- 1.2.1.4 Monitoramento, diagnósticos e relatórios
  - 1.2.1.4.1 Monitoramento em tempo real de SIP e RTP, incluindo pacotes enviados/recebidos e taxa de perda.
  - 1.2.1.4.2 Relatórios gerenciais detalhados sobre: Desempenho da rede e QoS; chamadas

Página 4 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

realizadas/recebidas; Métricas operacionais e estatísticas de uso.

- 1.2.1.4.3 Monitoração gráfica do fluxo SIP (SIP Flow) com métricas: pacotes enviados/recebidos, percentual de perda, qualidade e desempenho em tempo real.
- 1.2.1.4.4 Logs detalhados de operação (eventos do sistema, chamadas, alertas de erros/falhas de conectividade).
- 1.2.1.4.5 Bilhetagem (CDR) integrada com: número origem/destino, tronco, direção, data/hora início e término, duração, conta do usuário; exportação PDF e CSV.
- 1.2.1.4.6 Dashboard com: status da central, uso de memória/CPU/disco, temperatura do servidor/processador, chamadas processadas/em andamento, tráfego de rede.
- 1.2.1.5 Alta disponibilidade
  - 1.2.1.5.1 Alta disponibilidade (HA) com failover automático entre servidores;
  - 1.2.1.5.2 Exclusão automática de gravações antigas após backup.
  - 1.2.1.5.3 Sincronização de data/hora via NTP.
- 1.2.1.6 Roteamento, plano de numeração e DTMF
  - 1.2.1.6.1 LCR (rotas de menor custo) e bloqueio por prefixos/números específicos.
  - 1.2.1.6.2 Roteamento de chamadas entrantes e saintes com manipulação de cifras, regras avançadas, priorização de rotas, bloqueio por quantidade mínima de dígitos.
  - 1.2.1.6.3 Plano de numeração conforme E.164. Suporte a DTMF: in-band, RFC 2833 / RFC 4733, SIP INFO e modo automático.
  - 1.2.1.6.4 Supressão de CSP (código da operadora). Identificação de operadora por consulta à base de portabilidade numérica.
- 1.2.2 Integração
  - 1.2.2.1 A solução deverá permitir integração nativa com operadoras de telefonia fixa, por meio de troncos digitais E1, e troncos SIP, em conformidade com o protocolo RFC 3261.
- 1.2.3 Serviços de chamadas e funcionalidades do PABX
  - 1.2.3.1 Correio de voz por ramal, com personalização de saudações e acesso remoto.
  - 1.2.3.2 Suporte ao envio e recebimento de documentos digitais.
  - 1.2.3.3 Operação integrada para diversos números.
  - 1.2.3.4 Notificações de alarmes físicos/lógicos por e-mail ou SMS (ex.: desconexão de gateways, armazenamento quase cheio e outras anomalias).
  - 1.2.3.5 Ramais flexíveis: número e nome visíveis em relatórios; senhas personalizáveis; restrições (ex.: bloqueio de ligações externas); quantidade de dígitos configurável.
  - 1.2.3.6 URA multinível e multi-idioma; encaminhamentos para ramais/grupos/aplicações;

Página 5 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

mensagens .WAV; cut-through; execução simultânea conforme rotas.

**1.2.3.7** Desksharing por conta e senha (identificação de usuário por chamada).

**1.2.3.8** Filas/Grupos sem restrição de quantidade de ramais; ramais estáticos/dinâmicos; aviso de tempo estimado; posição na fila; múltiplas estratégias de distribuição. Roteamento automático por origem da chamada e para URA/fila/mensagem/serviço noturno/aplicações. Interface com alteração de idioma. Upload de arquivos .WAV para URA/mensagens.

**1.2.3.9** DDR (discagem direta a ramal), com faixas ajustáveis.

**1.2.3.10** BINA (identificador de chamadas) para internas e externas.

**1.2.3.11** DAC (distribuição automática de chamadas).

**1.2.3.12** Bloqueio de números (entrada e saída).

**1.2.3.13** Conferência: até 30 salas simultâneas, com limite por sala e senha de acesso.

**1.2.3.14** Callback nativo; “Me Ligue”; Click-to-Call por URLs e integração com CRM/terceiros.

**1.2.3.15** Serviço noturno com mensagens por horário.

**1.2.3.16** Chefe-secretária (um chefe com várias secretárias; uma secretária para vários chefes; todas as chamadas do chefe passam pela secretária).

**1.2.3.17** Monitoramento em tempo real: estado de ramais (registrado/desocupado/em chamada/DND), filas, chamadas, troncos, gravações, chat e e-mails.

**1.2.3.18** Controle em tempo real: transferir, conferenciar, desligar, mudo, estacionamento.

**1.2.3.19** Escuta: silenciosa; sussurro (unidirecional); intervenção (bidirecional).

**1.2.3.20** Gestão de dispositivos: estado, uptime, alarmes, versões, backups.

**1.2.3.21** Agenda integrada (web) com contatos internos/externos; importação; associação a relatórios; discagem rápida; etiquetas.

**1.2.3.22** Administração centralizada (GUI web) para configuração/relatórios; compatível com Chrome/Firefox/Edge; idiomas PT-BR/EN/ES.

**1.2.3.23** Perfis de acesso por usuário; política de senhas (Nenhuma/Média/Forte); acesso via HTTPS.

**1.2.3.24** Funcionalidades de chamada: conferência a três; transferência cega/assistida; siga-me (incondicional/ocupado/sem atendimento); chamada em espera; retorno automático; DND; captura individual/em grupo; desvio; autenticação por conta/senha; cadeado eletrônico; despertador; estacionamento; toques diferenciados; música em espera; bloqueio a cobrar; bloqueio seletivo (fixo/celular/DDD/DDI).

**1.2.3.25** Registro simultâneo do mesmo usuário em telefone IP, softphone desktop e mobile, com

Página 6 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

toque sincronizado.

- 1.2.3.26** Classificação de chamadas por atendente, com qualificações positivas/negativas e relatórios correspondentes.
- 1.2.3.27** Auditoria: sessões ativas/encerradas; histórico detalhado (adição, exclusão, edição, reprodução de gravações, downloads, exportações); usuário, IP, data/hora; rastreabilidade completa.
- 1.2.3.28** Gravação de chamadas: automática/simultânea (internas/externas); exclusões por política (ex.: Setor específico); numeração única; filtros avançados (período, origem/destino, tipo, comentários); formatos WAV/MP3; player web com controles; anúncio automático de protocolo; estéreo por canais.
- 1.2.3.29** Pesquisa de satisfação: multinível e personalizável; perguntas ilimitadas; CSAT e NPS nativos; relatórios por período, por atendente e por interações em URA; associação a gravações quando habilitado.
- 1.2.4** Diretórios corporativos, colaboração e integrações
  - 1.2.4.1** Integração com LDAP e Microsoft Active Directory (AD) com TLS.
  - 1.2.4.2** Criação automática de ramais a partir de usuários do AD; ajustes no PABX (permissões, tempo de toque, grupos de captura etc.).
  - 1.2.4.3** Controle de login de usuários; criação automática de perfis no PABX ao registrar no AD; permissões por tela; importação de usuários do AD para a base de contatos (nome, e-mail, empresa, departamento, telefones e ramal).
  - 1.2.4.4** Integração com Microsoft Teams via tronco SIP e Direct Routing (receber/realizar chamadas no Teams desktop/web/mobile, com a central como intermediária).
  - 1.2.4.5** CTI (web): monitorar ramais; distribuição por telefonista; gerar/finalizar chamadas; buscar contatos por nome/número; identificação de chamadas; espera; captura; encaminhamentos (siga-me); transferência e conferência; acesso e gestão de contatos (consulta/cadastro/edição/exclusão; global ou pessoal por usuário); softphone WebRTC integrado; compatível com Chrome/Firefox/Opera/Edge.
  - 1.2.4.6** Cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho nas chamadas do ramal; indicação de chamadas perdidas; histórico de chamadas; acesso às gravações autorizadas.
  - 1.2.4.7** APIs CTI para monitoramento total e execução de comandos (gerar chamada, transferir etc.); Webhooks com: número de origem/destino, Call-ID, link da gravação, número de protocolo.
  - 1.2.4.8** Comunicação e presença: controle de presença; chat integrado (registro de mensagens); alteração de senha pelo supervisor ou pelo agente.

Página 7 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

**1.2.4.9** SBC (Session Border Controller) incluso, com: implantação local/virtual/nuvem; RFC 3261; SIP Connect 1.1; SIP Registrar; sessões voz/vídeo; mediação/terminação RTP/SRTP; sinalização segura; IPv4 e redes remotas; manipulação de cabeçalhos SIP; roteamento estático; separação de endereços de sinalização/mídia; operação em DMZ, media anchoring; redundância HA; múltiplos domínios; transcoding áudio/vídeo; SNMP; monitoração de QoS (sinalização/mídia/gestão); firewall responsivo; IDS/IPS; SSH2 e HTTPS; serviços DNS e NTP.

**1.2.4.10** Videoconferência: configuração de participantes máximos; gravação de videoconferências.

**1.2.5** Omnichannel e automação

**1.2.5.1** Plataforma Omnichannel integrada com: WABA (WhatsApp Business API) oficial; Telegram, SMS, Instagram Direct, Facebook Messenger, Twitter Direct, chat do site. ISV licenciado Meta.

**1.2.5.2** Interface unificada (voz, chat e e-mail) via web; acesso HTTPS; interface de agente baseada no CTI; interface de supervisor com gestão de agentes, skills, prioridades e horários.

**1.2.5.3** Gestão/Operação: protocolo por atendimento; mensagens automáticas fora do expediente (voz/chat/e-mail); monitoramento em tempo real com intervenção (escuta/leitura).

**1.2.5.4** Relatórios operacionais: total de atendimentos, nível de serviço, TME, TMA, picos, abandono, causas de encerramento.

**1.2.5.5** Chatbot com menus/submenus e consultas externas; templates de respostas rápidas.

**1.2.5.6** Histórico e dados: registro de todos os atendimentos (voz/e-mail/chat); histórico completo por cliente e por agente.

**1.2.5.7** Operações avançadas: múltiplos clientes por janela (abas); configuração de filas; transferência entre agentes/filas.

**1.2.5.8** Recursos adicionais: envio/recebimento de áudio/vídeo/documentos/imagens/stickers; transcrição de áudios do WhatsApp; mensagens com localização, botões e listas; tradução simultânea; relatórios por canal.

**1.2.5.9** Supervisão: turnos e restrições de login; classificação/tabulação de atendimentos; monitoramento de filas/agentes em tempo real.

**1.2.5.10** Cadastro e busca de clientes; Jornada do Cliente multicanal (datas/horas/duração, protocolos e transcrições).

**1.2.5.11** E-mail como canal, incluindo envios em massa.

**1.2.5.12** Integrações com IA (incluindo ChatGPT, Gemini, Llama); integrações com bancos de

Página 8 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

dados/webservices/scripts para consultas/boletos/roteamento.

**1.2.5.13** Relatórios mínimos: Gravações; URA e Pesquisas; Operadoras; Analytics/Classificações; Vídeos/Mensagens/E-mails/Filas/Chats; Agentes e Pausas; Agendamentos; Omnichannel; Integrações CRM/Helpdesk; Situador e Sigma.

**1.2.5.14** Exigências adicionais: gravação de tela dos PAs; licenciamento de PAs com dashboards; discadores progressivo/preditivo/preview/URA (chamadas e mensagens); classificador de chamadas (uAnalytics); roteamento avançado baseado em consultas em bases locais/externas e integrações via webservice.

**1.2.6** Recursos de IA (Keyword Spotting, STT/TTS, Assistente)

**1.2.6.1** Detecção de Palavras-Chave (Keyword Spotting) integrada ao PABX:

- a) Cadastro de regras e palavras sensíveis (reclamações, manutenção, denúncias, emergências), por canal (telefone, WhatsApp, Telegram, e-mail etc.).
- b) Transcrição automática de chamadas ao finalizar; análise em tempo real nos canais omnichannel.
- c) Notificações automáticas (e-mail, interface CTI, registro).
- d) Relatórios de palavras-chave (detectadas, canal, data/hora, detalhes da interação), consulta online e exportação PDF/CSV.
- e) Encargo da contratada: configuração integrada (voz/chat/e-mail), treinamento da equipe e conformidade LGPD.

**1.2.6.2** Funcionalidade de TTS/STT (Transcrição de Áudio em Texto) multicanal:

- a) Transcrição automática de chamadas gravadas e de áudios de WhatsApp/Telegram/Instagram; texto estruturado com alta precisão.
- b) Integração nativa com PABX SIP e contact center (WhatsApp Business, Telegram, Instagram Direct).
- c) Idiomas: PT-BR e opção de outros.
- d) Processamento: tempo real para áudios curtos; assíncrono para chamadas longas; alta capacidade simultânea.
- e) Recursos: pontuação automática; identificação de locutores; detecção de idioma; timecodes; armazenamento e exportação; organização por data/canal/interlocutor; visualização estilo “chat”; relatórios estatísticos; busca/filtro de palavras-chave; controle de acesso por níveis.

**1.2.6.3** Assistente de Atendimento com IA regenerativa:

- a) Geração automática de respostas contextuais com revisão prévia pelo atendente.

Página 9 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- b) Modos de assistência: Resposta e Resumo.
- c) Personalização de prompt, controle de comprimento e tom da resposta.
- d) Correção ortográfica assistida por IA.
- e) Suporte às plataformas ChatGPT, Gemini e Llama.

### 1.2.6.4 Relatórios de interações com IA (omnichannel e chamadas):

- a) Resumos automáticos de chats (site, WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram) para todos os usuários com canais configurados.
- b) Identificação de Pontos-chave das conversas.
- c) Análise de sentimento e indicador de satisfação (atendente e contribuinte).
- d) Para chamadas: transcrição automática com separação de canais (diarização), exibição em formato “chat”, resumo automático, Pontos-chave e análise de sentimento/satisfação.

### 1.2.7 SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO INTELIGENTE

1.2.7.1 A solução deverá operar integralmente em ambiente de computação em nuvem (modelo SaaS).

1.2.7.2 O acesso deverá ocorrer exclusivamente por navegadores web.

1.2.7.3 Todo o tráfego de dados deverá ocorrer sob protocolo seguro HTTPS, com certificação SSL/TLS ativa, assegurando confidencialidade, integridade e autenticidade das comunicações.

### 1.2.8 SEGURANÇA, ARMAZENAMENTO E CRIPTOGRAFIA

1.2.8.1 A plataforma deverá armazenar, de forma contínua e segura, todas as mensagens, arquivos, áudios e imagens trocados pelos usuários em ambiente de nuvem, assegurando:

- 1.2.8.1.1 Alta disponibilidade e redundância;
- 1.2.8.1.2 Integridade e versionamento dos dados;
- 1.2.8.1.3 Recuperação em caso de falhas ou incidentes.

1.2.8.2 Os dados deverão ser protegidos com criptografia ponta a ponta tanto em trânsito quanto em repouso.

1.2.8.3 O sistema deverá empregar algoritmos de hash seguro para autenticação, respeitando as normas de segurança da informação e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### 1.2.9 ATENDIMENTO MULTICANAL AUTOMATIZADO (CHATBOT)

1.2.9.1 Funcionalidades mínimas exigidas:

1.2.9.2 Atendimento via WhatsApp, videoconferência e demais canais digitais;

1.2.9.3 Chatbot com respostas automáticas configuráveis, baseadas em horário, contexto ou dados

Página 10 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

do usuário;

**1.2.9.4** Direcionamento de atendimentos a grupos de agentes, com exibição do nome do atendente ativo;

**1.2.9.5** Cadastro automático de leads e geração de protocolos de atendimento;

**1.2.9.6** Transferência de atendimentos entre agentes e departamentos;

**1.2.9.7** Integração nativa com softphone para chamadas externas e internas;

**1.2.9.8** Integração com sistemas de terceiros via API RESTful;

**1.2.9.9** Estratégias de atendimento diferenciadas por canal;

**1.2.9.10** Coleta de dados estruturados com validação (CPF, e-mail, endereço, etc.);

**1.2.9.11** Personalização de mensagens com uso de emojis, campos dinâmicos e envio programado;

**1.2.9.12** Envio e recebimento de arquivos, imagens, áudios e documentos diversos;

**1.2.9.13** Emissão de relatórios analíticos e operacionais com filtros por canal, agente, tempo de resposta e satisfação.

### **1.2.10** FUNCIONALIDADES DE VIDEOCONFERÊNCIA INTEGRADAS

**1.2.10.1** Criação de salas personalizadas, com nomes customizados;

**1.2.10.2** Acesso via link direto, sem necessidade de instalação de software;

**1.2.10.3** Envio automático de convites via bot whatsapp, e-mail ou link compartilhável;

**1.2.10.4** Histórico com gravação, data, hora e participantes das reuniões;

**1.2.10.5** Gerenciamento completo de participantes (inclusão, remoção, mudo, permissões);

**1.2.10.6** Suporte mínimo a 250 usuários simultâneos em sessões ativas.

### **1.2.11** CHAT INTERNO CORPORATIVO

**1.2.11.1** Funcionalidades mínimas exigidas:

**1.2.11.2** Criação e gestão de usuários em lote via importação CSV;

**1.2.11.3** Criação individual de usuários com senha criptografada enviada por e-mail;

**1.2.11.4** Organização hierárquica por departamentos e setores para segmentação e controle;

**1.2.11.5** Criação de grupos temáticos ou por projeto;

**1.2.11.6** Controle granular de permissões, incluindo:

a) Participação em grupos;

b) Envio e recebimento de mensagens e arquivos;

c) Gravação e reprodução de áudios;

**1.2.11.7** Envio de documentos nos formatos PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX e TXT;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- 1.2.11.8 Suporte a imagens nos formatos JPG, JPEG, PNG e GIF;
- 1.2.11.9 Envio e gravação de áudios MP3 em conversas individuais ou em grupo;
- 1.2.11.10 Integração direta com o softphone corporativo;
- 1.2.11.11 Realização de chamadas internas via ramal diretamente pelo chat;
- 1.2.11.12 Realização de chamadas externas para números fixos ou móveis com controle de permissão;
- 1.2.11.13 Painel administrativo com monitoramento de presença, sessões ativas e histórico de acesso de usuários.
- 1.2.11.14 Para fins de comprovação do atendimento aos requisitos aqui descritos, deverão ser apresentados: Datasheets, catálogos, manuais ou folderes técnicos emitidos pelo fabricante;
- 1.2.12 LICENÇA DE SOFTPHONE
  - 1.2.12.1 A contratada deverá disponibilizar licenças de softphone correspondentes a, no mínimo, 10% (dez por cento) do quantitativo total de ramais ativos do contrato.
  - 1.2.12.2 aplicativo de softphone deverá ser compatível com os sistemas operacionais Android, iOS, Windows e MacOS.
  - 1.2.12.3 O aplicativo deverá ser homologado ou do mesmo fabricante pela solução PABX IP ofertada.
  - 1.2.12.4 O software deverá estar disponível para download público nas lojas oficiais Google Play Store e Apple App Store.
  - 1.2.12.5 O softphone deverá permitir o recebimento de chamadas em dispositivos móveis mesmo com o aplicativo fechado, por meio de notificações push ou serviço em segundo plano.
- 1.2.13 Gestão de usuários
  - 1.2.13.1 A solução deverá incluir plataforma web de gestão acessível a administradores autorizados.
  - 1.2.13.2 Permitir criação de usuários de forma individual ou em lote, mediante importação de arquivo .CSV.
  - 1.2.13.3 Suportar perfis de configuração (templates) baseados em departamentos ou setores.
  - 1.2.13.4 Possibilitar atualização remota de configurações de usuários diretamente pela plataforma web.
  - 1.2.13.5 Permitir o envio remoto de parâmetros de configuração para dispositivos.
  - 1.2.13.6 Permitir edição e exclusão de usuários via interface web.
  - 1.2.13.7 Suportar a criação de até dois menus personalizados com links internos no aplicativo.
  - 1.2.13.8 Permitir exportação de dados administrativos em formato .CSV.

Página 12 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- 1.2.13.9 Suporte à criação de lista telefônica corporativa em nuvem, compartilhada com até 100.000 (cem mil) contatos.
- 1.2.13.10 Importação em massa de contatos via arquivo .CSV.
- 1.2.13.11 Inclusão individual de contatos pela interface administrativa.
- 1.2.13.12 Possibilidade de associar contatos a perfis ou departamentos específicos.
- 1.2.13.13 Realizar chamadas de áudio e vídeo por meio de teclado numérico virtual.
- 1.2.13.14 Permitir chamadas a partir de discagem recente, histórico (todas/perdidas) e agendas de contato (favoritos, todos, corporativa, telefone).
- 1.2.13.15 O softphone deverá incluir, no mínimo, os seguintes recursos:
  - 1.2.13.15.1 Mudo (Mute);
  - 1.2.13.15.2 Espera (Hold);
  - 1.2.13.15.3 Transferência cega e assistida;
  - 1.2.13.15.4 Modo “Não Perturbe (DND)”;
  - 1.2.13.15.5 Atendimento automático;
  - 1.2.13.15.6 Seleção de identificação de chamada (Caller ID).
- 1.2.13.16 Permitir início de conversas (chats) entre membros da mesma organização.
- 1.2.13.17 Suportar envio de mensagens de texto, emojis, documentos, fotos, vídeos e áudios, tanto em conversas individuais quanto em grupo.
- 1.2.13.18 Exibir confirmação de envio e leitura das mensagens.
- 1.2.13.19 Permitir configurar o tipo de DTMF.
- 1.2.13.20 Permitir seleção dos tipos de criptografia utilizados.
- 1.2.13.21 Configuração de número de correio de voz (voicemail).
- 1.2.13.22 Ativar ou desativar funções de transferência de chamadas, espera e encaminhamento incondicional.
- 1.2.13.23 Configurar encaminhamento de chamadas em situações específicas (ocupado, sem resposta).
- 1.2.13.24 Permitir configuração completa de conta SIP, incluindo: usuário, senha, servidor, protocolo, porta, proxy, identificador de chamadas e autenticação.
- 1.2.13.25 Possibilitar ativação/desativação da função de bate-papo.
- 1.2.13.26 Suporte à configuração de até dois links personalizados no aplicativo.
- 1.2.13.27 Sincronização automática com agenda corporativa em nuvem.
- 1.2.13.28 Configuração de notificações push personalizadas via plataforma web.
- 1.2.13.29 Permitir ativar/desativar contas SIP e chamadas de vídeo.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- 1.2.13.30** Exibir codecs de áudio e vídeo disponíveis.
- 1.2.13.31** Suporte a múltiplos idiomas, incluindo português.
- 1.2.13.32** Permitir limpeza manual do registro de chamadas.
- 1.2.14** Deverá ser apresentado, para fins de comprovação técnica, datasheet, catálogo ou folder oficial do fabricante, evidenciando o atendimento a todos os requisitos especificados neste item.
- 1.2.15 SOLUÇÃO DE EMERGÊNCIA – BOTÃO DO PÂNICO**
- 1.2.15.1** Do Hardware
- 1.2.15.1.1** O equipamento deverá possibilitar comunicação de voz bidirecional individual entre o acionador e a central de operação, utilizando tecnologia GPRS/GSM ou superior.
- 1.2.15.1.2** Cada equipamento deverá ser entregue com chip ativo de tecnologia GPRS, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA todos os custos de manutenção, tráfego e conectividade
- 1.2.15.1.3** Os aparelhos deverão possuir antenas internas GSM/GPRS
- 1.2.15.1.4** Os aparelhos deverão conter bateria interna recarregável.
- 1.2.15.1.5** O intervalo máximo de atualização da posição geográfica deverá ser de 120 segundos.
- 1.2.15.1.6** Os dispositivos deverão ser móveis, discretos, leves e de fácil utilização.
- 1.2.15.1.7** Cada aparelho deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes informações operacionais:
- 1.2.15.1.8** Status: ligado/desligado;
- 1.2.15.1.9** Nível de bateria;
- 1.2.15.1.10** Latitude e longitude (geolocalização);
- 1.2.15.1.11** Variação de altitude (detecção de queda).
- 1.2.15.1.12** Os equipamentos deverão ser portáteis, permitindo o deslocamento junto ao servidor responsáveis
- 1.2.15.2** Cada dispositivo deverá possuir no mínimo dois botões físicos de acionamento, responsáveis pelo envio imediato de alerta à central do sistema web.
- 1.2.15.3** A autonomia mínima da bateria deverá ser de 12 (doze) horas de funcionamento contínuo.
- 1.2.15.4** O equipamento deverá permitir comunicação por voz bidirecional entre o operador e o usuário, com tecnologia hands-free (mãos livres), sem necessidade de manuseio durante a conversação.
- 1.2.16** Do software – Sistema de Emergência
- 1.2.16.1** A solução deverá operar integralmente em ambiente de nuvem (cloud computing), garantindo alta disponibilidade, escalabilidade, redundância e acesso remoto seguro.

Página 14 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- 1.2.16.2** O sistema deverá ser acessível por meio dos principais navegadores do mercado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, entre outros), sem necessidade de instalação de plugins ou softwares adicionais.
- 1.2.16.3** Deverá permitir a criação ilimitada de contas de usuários, sem ônus adicional à CONTRATANTE, com perfis de acesso diferenciados.
- 1.2.16.4** O sistema deverá implementar controle de acesso seguro, mediante autenticação individual (usuário e senha), com gestão de permissões por perfil.
- 1.2.16.5** A plataforma deverá suportar acesso simultâneo de usuários em quantidade ilimitada, sem comprometimento de desempenho, integridade ou segurança.
- 1.2.16.6** Deverá possibilitar a geração de relatórios customizáveis, com visualização em tela e exportação em formatos PDF, CSV e XLSX, entre outros.
- 1.2.16.7** A CONTRATADA deverá fornecer software devidamente customizado e integrado aos dispositivos fornecidos, contemplando:
- 1.2.16.7.1** Acompanhamento em tempo real dos acionamentos;
- 1.2.16.7.2** Comunicação bidirecional entre o operador e o dispositivo;
- 1.2.16.7.3** Extração automatizada de dados e eventos operacionais diretamente dos equipamentos.
- 1.2.16.8** O sistema deverá contemplar painéis de gestão e controle, com filtros e indicadores de status, tempo de resposta, tipo e gravidade da ocorrência, de modo a atender plenamente às rotinas do setor responsável pela operação e monitoramento.
- 1.2.16.9** Deverá permitir o cadastro e gerenciamento de usuários com diferentes níveis de permissão, assegurando controle granular de acesso a módulos e funcionalidades específicas.
- 1.2.16.10** O sistema deverá permitir o cadastro, identificação e gerenciamento individualizado dos dispositivos, com identificadores únicos, status de operação e informações de conectividade.
- 1.2.16.11** Deverá disponibilizar tela específica de acompanhamento e rastreamento em tempo real, com atualização automática das posições dos dispositivos cadastrados
- 1.2.16.11.1** O sistema deverá permitir a organização lógica dos dispositivos por:
- 1.2.16.11.2** Instituição (ex.: escolas, unidades administrativas);
- 1.2.16.11.3** Bairros ou regiões;
- 1.2.16.11.4** Responsável designado;
- 1.2.16.11.5** Localização geográfica (mapa interativo).
- 1.2.16.12** O sistema deverá possuir mecanismo de busca instantânea, permitindo localizar dispositivos por nome da instituição, usuário, bairro ou outro campo personalizado.

Página 15 de 39



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ**

## **Estado do Paraná**

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- 1.2.16.13** Perda de Comunicação: emissão de alerta sonoro e visual quando qualquer dispositivo perder contato com o sistema central.
- 1.2.16.14** Baixo Nível de Bateria: alerta sonoro e visual quando o nível de bateria atingir limite crítico configurável.
- 1.2.16.15** Acionamento de Botão de Pânico: alerta sonoro e visual imediato no momento do acionamento do dispositivo de emergência.
- 1.2.16.16** Saída de Perímetro: alerta sonoro e visual quando for detectada a saída do dispositivo de um perímetro geográfico previamente definido.
- 1.2.16.17** O sistema deverá registrar todas as ocorrências em formato de linha do tempo (timeline), contendo:
- 1.2.16.17.1** Data e hora do evento;
  - 1.2.16.17.2** Nome do operador responsável;
  - 1.2.16.17.3** Tipo de alerta (visual ou sonoro);
  - 1.2.16.17.4** Ações tomadas;
  - 1.2.16.17.5** Status da ocorrência.
- 1.2.16.18** A interface deverá exibir de forma destacada e acessível os dados de contato do usuário associado ao dispositivo, permitindo comunicação direta imediata pelo operador em situações críticas.
- 1.2.16.19** A solução deverá permitir localização geográfica em tempo real, utilizando GPRS/GSM, com exibição sobre mapa digital (Google Maps ou equivalente), atualizado dinamicamente.
- 1.2.16.20** Cada dispositivo deverá estar vinculado a um usuário único, contendo obrigatoriamente os seguintes dados:
- 1.2.16.20.1** Instituição de trabalho;
  - 1.2.16.20.2** Nome completo;
  - 1.2.16.20.3** Telefone pessoal;
  - 1.2.16.20.4** Telefone da instituição;
  - 1.2.16.20.5** Endereço da instituição;
  - 1.2.16.20.6** CPF;
  - 1.2.16.20.7** RG;
  - 1.2.16.20.8** Endereço residencial;
  - 1.2.16.20.9** Nome do gestor imediato;
  - 1.2.16.20.10** Telefone do gestor imediato.
- 1.2.17** As instalações, configurações e demais atividades técnicas deverão ser realizadas nas



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

dependências do Município contratante, abrangendo as secretarias, departamentos e unidades administrativas que compõem sua estrutura organizacional.

**1.2.18** A definição dos locais específicos de execução ocorrerá conforme planejamento estabelecido em reunião de implantação a ser realizada entre o órgão contratante e a empresa vencedora, ocasião em que será apresentado e aprovado o cronograma detalhado de execução dos serviços.

### **1.2.19 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

#### **1.2.19.1 Gestão do Projeto e Implantação**

- a) Designar Gerente de Projeto como ponto focal, com contato 24x7.
- b) Realizar reunião de kick-off em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura.
- c) Entregar Plano de Implantação com cronograma.
- d) Apresentar Plano de Numeração, fluxos de URA, filas e perfis de ramais.
- e) Executar a migração sem indisponibilidade significativa, restringindo janelas a horários de menor impacto, previamente validados.

#### **1.2.19.2 Operação e Disponibilidade**

- a) Manter a plataforma com disponibilidade mínima de 99,5%/mês.
- b) Cálculo de SLA: (minutos do mês – indisponibilidade não planejada) / minutos do mês.

Excluem-se janelas programadas com aviso prévio  $\geq$  48h.

#### **1.2.19.3 Suporte Técnico e Atendimento**

- a) Disponibilizar Service Desk (telefone, e-mail e portal) com registro de chamados e SLA.
- b) Cumprir SLA de atendimento e solução definidos no TR (incidentes críticos: atendimento imediato; solução em até 4h).
- c) Fornecer plantão 24x7 para incidentes críticos.
- d) Executar RCA (Root Cause Analysis) para incidentes críticos em até 48h após normalização, com plano de não recorrência.

#### **1.2.19.4 Conformidade Técnica**

- a) Garantir aderência a SIP RFC 3261, DTMF (RFC 2833), RTP/SRTP e demais padrões indicados.
- b) Assegurar interoperabilidade com telefones IP padrão SIP, softphones e operadoras.
- c) Manter homologações e licenças necessárias durante toda a vigência.

#### **1.2.19.5 Qualidade de Serviço (QoS) e Performance**

- a) Orientar o Contratante na política de QoS (802.1p/DSCP) e validar configuração.
- b) Manter MOS médio  $\geq$  4,0 nas rotas principais; acionar mitigação quando inferior.

Página 17 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000  
FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

c) Monitorar jitter, latência e perda; manter thresholds e gatilhos de alarme.

### 1.2.19.6 Treinamento e Transferência de Conhecimento

a) Capacitar administradores e operadores com material didático.

#### Manutenção Preventiva e Corretiva

a) Executar rotina preventiva mensal (saúde dos serviços, consumo, alarmes, logs).

b) Realizar corretivas dentro dos prazos de SLA.

c) Notificar manutenções programadas com antecedência mínima de 48h.

### 1.2.19.7 Auditorias e Acesso do Contratante

a) Permitir auditorias técnicas/operacionais mediante aviso prévio.

b) Disponibilizar evidências de conformidade (logs, relatórios, políticas) quando solicitado.

## 1.3 DA PADRONIZAÇÃO

1.3.1 O Catálogo Eletrônico de Materiais e Serviços do Município de Andirá ainda não foi implantado pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento – órgão responsável. Desse modo, não foi possível utilizar o catálogo eletrônico de padronização na presente contratação. Porém, esclarece-se que as descrições utilizadas no presente Termo de Referência foram elaboradas pelos profissionais competentes da área demandante, os quais atestam que as especificações técnicas do objeto são aquelas estritamente necessárias para a aferição da adequação do objeto ao fim a que se destina, não havendo exigências desprovidas de razoabilidade.

## 1.4 DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

1.4.1 Forma de execução do serviço: Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra

1.4.2 Prazo(s): 3 (três) dias a partir da Nota de Autorização de Despesa (NAD).

1.4.3 Local(is): o serviço deverá ser prestado no local a ser informado na Nota de Autorização de Despesa (NAD).

1.4.4 Regime de execução dos serviços: Serviços

## 2. DA JUSTIFICATIVA E DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1 Justificativa da Contratação:

a) A necessidade da contratação decorre da indisponibilidade de uma solução tecnológica adequada para atender às demandas atuais de comunicação interna e externa do órgão. O modelo atualmente utilizado encontra-se defasado, com limitações estruturais e funcionais que prejudicam a eficiência operacional, a integração entre setores e a qualidade do atendimento à população. A aquisição é



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

essencial para assegurar a continuidade e a modernização dos serviços administrativos, garantindo maior estabilidade, rastreabilidade e centralização dos registros de chamadas, além de permitir a adoção de recursos avançados de telefonia, como gravação, controle de ramais, suporte remoto e escalabilidade conforme o crescimento institucional.

b) **Quantitativo de Serviço Demandado:** O quantitativo de serviços a ser contratado foi estabelecido a partir da análise do histórico de utilização dos sistemas de comunicação do órgão nos exercícios anteriores, considerando o número de ramais ativos, o volume médio de ligações e as demandas apresentadas pelas secretarias e setores usuários. Além disso, foram incluídas projeções de crescimento institucional e a necessidade de modernização tecnológica, de modo a garantir que a solução contratada seja capaz de atender não apenas à demanda atual, mas também às expansões previstas. A definição das quantidades também leva em conta a necessidade de substituição de tecnologias obsoletas e a inclusão de uma margem de segurança que permita absorver aumentos inesperados de demanda, alterações organizacionais ou abertura de novas unidades administrativas, evitando assim novas contratações emergenciais ou aditivos desnecessários. Dessa forma, o quantitativo indicado na planilha foi projetado para assegurar a continuidade do serviço, a modernização da infraestrutura existente e a escalabilidade necessária para os próximos anos, justificando-se tanto pelo histórico de uso quanto pelas perspectivas de crescimento e eficiência operacional.

c) A justificativa para a aquisição destes bens/serviços está alinhada ao Estudo Técnico Preliminar realizado pelo setor requisitante, que detalhou a necessidade, as especificações técnicas e o quantitativo demandado. Qualquer divergência entre a justificativa e o Estudo Técnico Preliminar foi devidamente analisada e justificada nos autos, assegurando a adequação da contratação às reais necessidades da Administração. Esta justificativa é apresentada pelo setor requisitante e, quando necessário, com o suporte da unidade técnica competente para definir as especificações técnicas e o quantitativo dos bens/serviços a serem adquiridos.

d) **Justificativa do Registro de Preço:** A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) para a presente contratação mostra-se a solução mais adequada diante das características do objeto, que envolve serviços de demanda contínua, porém variável, cujo consumo não pode ser previamente determinado com exatidão. Considerando que a quantidade efetivamente necessária dependerá da evolução do uso da comunicação institucional, da expansão de setores, da ampliação de ramais e da eventual criação de novas unidades administrativas, torna-se inviável estimar de forma precisa o volume total a ser contratado. Assim, a utilização de procedimento licitatório tradicional, com contratação imediata e quantitativo fixo, implicaria risco de contratação insuficiente ou

Página 19 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

superdimensionada, gerando, respectivamente, paralisação dos serviços ou despesas desnecessárias ao erário. O registro de preços permite que a Administração adquira os serviços de acordo com a necessidade real, ao longo da vigência da ata, garantindo maior racionalidade e controle no uso dos recursos públicos. Além disso, esse modelo elimina a obrigatoriedade de contratação imediata, preservando a possibilidade de aquisição de forma parcelada, conforme disponibilidade orçamentária e planejamento setorial, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e do gasto público responsável. Outro ponto relevante é que o SRP permite a gestão centralizada da contratação, mas a execução descentralizada, possibilitando que diferentes setores requisitem os serviços de forma planejada, sem que seja necessária a realização de múltiplas licitações sobre o mesmo objeto, evitando fragmentação de despesa, retrabalho administrativo e insegurança jurídica.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

**3.1** Nos valores deverão estar inclusos todas as despesas com: materiais; mão-de-obra e encargos sociais; trabalhistas e previdenciários; combustível; transporte; serviço de manutenção; seguro; lucros e todas as demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto. Nos preços unitários dos itens deverão incluir todas as despesas, encargos e tributos pertinentes para cada produto;

**3.2** A execução do objeto contratado deverá ser efetuada dentro dos requisitos de QUALIDADE e SEGURANÇA, em conformidade com as condições constantes neste Edital, obedecer às normas e padrões da ABNT e INMETRO, ANVISA, IAP - INSTITUTO AMBIENTAL DO PARANÁ e outros, atender eficazmente às finalidades que dele(s) naturalmente se espera(m), conforme determina o Código de Defesa do Consumidor, atender às normas de SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, e, quando for o caso, às legislações específicas das Agências Reguladoras, do Ministério da Saúde, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, da Vigilância Sanitária e demais normas e legislação pertinente e em vigência.

**3.3** O objeto do presente Registro de Preços será entregue de forma fracionada conforme solicitação, que se fará através da emissão de NAD – Nota de Autorização de Despesa pela Unidade Compras/Licitação.

**3.4** Todos os bens fornecidos serão conferidos no momento da entrega, e se a quantidade e/ou qualidade dos mesmos não corresponder às especificações exigidas, a remessa apresentada será



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

devolvida para substituição ou adequações, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

**3.5** O(s) bem (ens) objeto deste Edital deverá (ão) ser entregue(s) acompanhado(s) de nota(s) fiscal (is) distintas, ou seja, de acordo com a Nota de Empenho, constando o número do Edital, o bem ou 28 serviço, o valor unitário, a quantidade, o valor total e o local da entrega, além das demais exigências legais;

**3.6** Cada fornecimento somente será considerado concluído mediante a emissão de termo de recebimento definitivo;

**3.7** A Nota fiscal deverá ser descritiva, constar nº da NAD – Nota de Autorização de Despesa, dados da conta bancária para depósito do pagamento, bem como da CND do INSS e CRF do FGTS. A Empresa contratada só poderá emitir Nota Fiscal após a emissão da respectiva nota de empenho, em conformidade com o disposto na presente ATA.

**3.8** O Município de Andirá – PR poderá requisitar documentos que comprovem o subitem 3.1 e 3.2 a qualquer momento da contratação e em caso de constatação de irregularidade, deverá tomar as medidas administrativas cabíveis.

**3.9** É de responsabilidade da empresa vencedora e transportadora do produto, ter conhecimento e cumprir todas as normas que regulamentam o acondicionamento e transporte dos mesmos, incluindo-se a carga e descarga

**3.10** É de responsabilidade do fornecedor, disponibilizar às pessoas encarregadas pela descarga, os Equipamentos de Proteção Individuais (EPIs), necessários à proteção dos mesmos, bem como, orientá-los dos riscos a que estão expostos.

**3.11** Os serviços devem estar de acordo com as especificações técnicas e normas exigidas neste edital. Caso o produto não atenda as especificações previstas anteriormente mencionadas, os mesmos serão recusados e devolvidos aos fornecedores, as expensas do mesmo para substituição, devendo a empresa dar a destinação adequada ao produto devolvido.

**3.12** Os responsáveis pelo recebimento do produto/serviço poderão, se assim julgar necessário, solicitar parecer técnico especializado de pessoa qualificada, para análise da qualidade do produto, bem como se está em conformidade com o descrito neste Edital.

## 4. PESQUISA DE PREÇOS.

**4.1** Para a formação dos preços máximos foi realizada ampla pesquisa de preços, em conformidade com o disposto nos artigos art. 368 e seguintes do Decreto Municipal n.º 9.858, de 2023.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

4.2 Os parâmetros adotados, assim como a justificativa da escolha dos parâmetros, a validade dos preços, o método adotado (média), a responsabilização pela pesquisa, constam anexos ao processo administrativo no arquivo Mapa de Formação de Preços/Cesta de Preços:

### 5. PARCELAMENTO DO OBJETO.

5.1 Justificativa para a **Não Aplicação do Parcelamento do Objeto**: A não aplicação do parcelamento do objeto justifica-se com base no decreto nº 9.858/2023. O não parcelamento justifica-se pelas razões técnicas, administrativas e econômicas que inviabilizam essa divisão. Nesta contratação a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomenda-se a compra do item de um mesmo fornecedor e justificam a centralização da contratação. Além disso, quando o objeto a ser contratado configura um sistema único e integrado, cuja divisão possa acarretar riscos ao conjunto do objeto pretendido, a não aplicação do parcelamento se faz necessária para garantir a integridade e eficácia do serviço ou bem adquirido. Isso assegura a eficiência administrativa e a obtenção de resultados que atendam às necessidades da administração pública de forma integral e coesa.

5.2 A divisão do objeto em parcelas independentes não se mostra viável ou recomendável no presente caso, tendo em vista que os serviços e componentes envolvidos na solução contratada constituem um conjunto integrado e interdependente, cujo funcionamento adequado depende da oferta unificada pela mesma empresa especializada. A prestação de serviços de telefonia IP em nuvem, aliada à disponibilização de troncos SIP, licenciamento de ramais, gravação de chamadas, suporte técnico e demais elementos de comunicação unificada, exige compatibilidade total entre os módulos contratados, bem como responsabilidade única sobre a implantação, manutenção, segurança e continuidade do serviço. O fracionamento desse objeto, com a contratação de empresas distintas para cada item, geraria risco de incompatibilidade técnica entre plataformas, limitação de garantia, ausência de interoperabilidade, aumento de custos de gestão contratual e dificuldade de definição de responsabilidades em caso de falhas ou indisponibilidade do serviço. Além disso, a fragmentação comprometeria a rastreabilidade das comunicações, o suporte técnico especializado e a gestão centralizada de licenças e gravações, aspectos essenciais para assegurar eficiência operacional e conformidade com normas de auditoria e transparência administrativa.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ**

## **Estado do Paraná**

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000  
FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

### **6. SUSTENTABILIDADE.**

**6.1** Adotar práticas de logística reversa dos produtos, embalagens e serviços pós-consumo no limite da proporção que fornecerem ao Poder Público, assumindo a responsabilidade pela destinação final ambientalmente adequada.

**6.2** Apresentar declaração de atendimento e responsabilização com a logística reversa dos produtos, embalagens e serviços pós-consumo no limite da proporção que fornecerem ao Poder Público, assumindo a responsabilidade pela destinação final ambientalmente adequada

**6.3.** Adotar as seguintes práticas de sustentabilidade:

**6.4** Os bens devem ser constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme normas específicas da ABNT;

**6.5** Observar os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO, como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

**6.6** Os bens deverão ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

**6.7** Os bens não conterão substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

### **7. CONTRATAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE.**

**7.1** Não será concedido o tratamento diferenciado e simplificado às microempresas e empresas de pequeno porte previsto no art. 48 da LC nº 123, 2006 em razão de, na Fase Interna do procedimento licitatório, ter-se concluído e fundamentado que o interesse público será melhor atendido ao não aplicar o tratamento diferenciado previsto no citado artigo.

**7.1.1** Justificativa da Inaplicabilidade: Não foram identificados 03 (três) fornecedores locais ou regionais aptos a cumprir o objeto deste processo licitatório, não será aplicada a Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014, que criou o tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

## 8. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS.

**8.1** Trata-se de serviço comum, conforme estabelece o inciso I do art. 392 do Decreto Municipal n.º 9.858, de 2023, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

**8.2** Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto Municipal n.º 9.858, de 2023, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 414 do citado decreto, cuja execução indireta é vedada.

**8.3** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados do contratado e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

## 9. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

**9.1** Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

**9.1.1** serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

**9.1.2** Os requisitos necessários para o atendimento da necessidade são os mesmos especificados no item nº **1.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**9.1.3** O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes com base nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

**9.2** Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

## 10 OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO E DO CONTRATANTE.

**10.1** São obrigações do Contratado:

**10.1.1** Executar os serviços conforme especificações contidas no termo de referência, no edital de licitação e seus anexos, bem como na sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade lá especificadas;

**10.1.2** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

**10.1.3** Manter os empregados nos horários predeterminados pela Administração, quando for o caso;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

**10.1.4** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 7.077/1990), ficando o Contratante autorizado a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos ao Contratado, o valor correspondente aos danos sofridos;

**10.1.5** Utilizar empregados habilitados e com conhecimento dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

**10.1.6** Zelar para que os empregados se apresentem uniformizados e portem crachá de identificação, nos casos de serviços a serem prestados nas dependências da contratante, e utilizem os equipamentos de proteção individual (EPI) necessários à segurança no trabalho, na forma da lei;

**10.1.7** Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço a serem prestados nas dependências do contratante;

**10.1.7** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao contratante;

**10.1.9** Atender as solicitações da contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado o descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no termo de referência, no edital de licitação e seus anexos;

**10.1.10** Instruir os empregados da observância obrigatória das normas internas da Administração, salvo disposição que especificamente os dispense;

**10.1.11** Instruir os empregados sobre as atividades que devem desempenhar e proibi-los de exercer atividades não relacionadas à execução do objeto contratado, devendo prontamente relatar à contratante qualquer ocorrência capaz de caracterizar desvio de função;

**10.1.12** Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

**10.1.13** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 17 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

**10.1.14** Manter-se, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, e com as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação na contratação direta;

**10.1.15** Manter atualizado os seus dados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme legislação vigente, bem como manter atualizados os endereços de e-mail e de

Página 25 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

**whatsapp indicados na Proposta, os quais serão utilizados pela Administração Municipal para notificações, intimações, citações e comunicados durante toda a vigência do Contrato, devendo comunicar qualquer alteração à Administração Municipal, sob pena de preclusão de prazos processuais e revelia;**

**10.1.16** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;

**10.1.17** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando houver:

**10.1.17.1** Alteração qualitativa do projeto ou de suas especificações pela Administração;

**10.1.17.2** Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, ou previsível de consequências incalculáveis, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;

**10.1.17.3** Retardamento na expedição da ordem de execução do serviço ou autorização de fornecimento, interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo do trabalho, por ordem e no interesse da Administração;

**10.1.17.4** Aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos por esta Lei;

**10.1.17.5** Impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência;

**10.1.17.6** Omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

**10.1.17** Ceder os direitos patrimoniais relativos ao projeto ou serviço técnico especializado, inclusive daqueles que contemplem o desenvolvimento de programas e aplicações de internet para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento e de comunicação da informação (software) e a respectiva documentação técnica associada, para livre uso e alteração pela Administração Pública em outras ocasiões, nos termos do artigo 93 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

**10.1.19** Ceder os direitos e fornecer os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra quando o projeto se referir à obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ**

**Estado do Paraná**

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

## **10.2 São obrigações do Contratante:**

**10.2.1** Receber o objeto no local, prazo e nas condições estabelecidas no termo de referência, no edital de licitação e seus anexos, bem como na proposta;

**10.2.2** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo contratado no termo de referência, no edital de licitação e seus anexos, bem como na proposta;

**10.2.3** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes do termo de referência, do edital de licitação e seus anexos, bem como da proposta, para fins de aceitação e, após, para o recebimento definitivo;

**10.2.4** Comunicar ao contratado, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção;

**10.2.5** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações do contratado, por intermédio de comissão ou servidor especialmente designado;

**10.2.6** Efetuar o pagamento ao contratado no valor correspondente ao efetivo fornecimento do objeto ou à efetiva execução do serviço ou etapa do serviço, no prazo e forma estabelecidos no termo de referência, no edital de licitação e seus anexos e no contrato;

**10.2.7** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal e fatura fornecidas pelo contratado, no que couber;

**10.2.7** Emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;

**10.2.9** Ressarcir o contratado, nos casos de extinção de contrato por culpa exclusiva da Administração, pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, além de devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção e pelo custo de eventual desmobilização;

**10.2.10** Adotar providências necessárias para a apuração das infrações administrativas, quando se constatar irregularidade que configure dano à Administração, além de remeter cópias dos documentos cabíveis ao Ministério Público competente, para a apuração dos ilícitos de sua competência.

## **11. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO.**

**11.1** Não haverá exigência de garantia contratual da execução, pelas razões abaixo justificadas:

**11.1.1** A decisão de não exigir garantia contratual baseia-se em uma análise minuciosa dos estudos preliminares e da avaliação de riscos associados à contratação, onde foi constatado que o objeto do

pagina 21 de 29



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

contrato apresenta baixo risco de inexecução ou de execução parcial. Considerando a natureza do objeto contratado, sua complexidade reduzida, e o histórico de contratações anteriores com fornecedores que demonstraram confiabilidade e cumprimento satisfatório dos termos contratuais, avaliou-se que a imposição de uma garantia contratual poderia representar um ônus desnecessário para os licitantes, potencialmente limitando a participação de pequenas e médias empresas no certame. Além disso, a Administração considera que possui mecanismos de fiscalização e acompanhamento eficazes para garantir a adequada execução do contrato, minimizando assim os riscos para a administração pública e dispensando a necessidade de uma garantia adicional.

## 12. FORMA DE PAGAMENTO.

**12.1** O pagamento de cada fatura deverá ser realizada em um prazo não superior a 30 (trinta) dias contados a partir do atesto da Nota Fiscal, após comprovado o adimplemento do Contratado em todas as suas obrigações, já deduzidas as glosas e notas de débitos e mediante verificação de regularidade fiscal com os Fiscos Federal, Estadual e Municipal, com o FGTS, INSS e negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições do Termo de Referência.

**12.2** Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, na prestação de serviços ou no cumprimento de obrigações contratuais.

**12.2.1** Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação pelo credor, dos dados da conta corrente junto à instituição financeira contratada pelo Município.

**12.3** O prazo estabelecido no item 12.1 ficará suspenso na hipótese prevista no item 12.4.1 das Condições Gerais do Pregão.

**12.3.1.** Decorrido o prazo de adimplemento da multa, caso esta não tenha sido paga, os valores serão descontados da fatura apresentada.

**12.4** As notas fiscais devem ser emitidas em nome da Prefeitura Municipal de Andirá-Pr, com endereço: Rua Mauro Cardoso de Oliveira constando número da licitação, lote/item.

**12.5** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o Contratado não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016437, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016437$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

**12.6 O pagamento a ser efetuado** ao Contratado, quando couber, **estará sujeito às retenções na fonte de tributos, inclusive contribuições sociais, de acordo com os respectivos normativos.**

**12.7** Os pagamentos devidos ao Contratado restringem-se aos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

### 13. DO REAJUSTAMENTO.

**13.1** A periodicidade de reajuste do valor deste contrato será anual, conforme disposto na Lei Federal n.º 10.192, de 2001, utilizando-se o índice IPCA.

**13.1.1.** A data-base do reajuste será vinculada à data do orçamento estimado.

**13.1.2.** O reajuste será concedido mediante simples apostila, conforme dispõe o art. 136 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

**13.1.3 Justificativa da escolha do índice IPCA:** A escolha do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) como índice de reajuste no edital é justificada pela sua ampla aceitação e reconhecimento como um dos principais indicadores da inflação do país. O IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), reflete a variação de preços no mercado para o consumidor final, englobando uma vasta gama de produtos e serviços consumidos. Utilizar o IPCA como índice de reajuste assegura que o valor dos contratos se mantenha atualizado e alinhado com a realidade econômica, garantindo equidade tanto para a administração pública quanto para os fornecedores e prestadores de serviços. Isso permite que as variações nos custos de materiais e serviços, influenciadas pela inflação, sejam devidamente compensadas, assegurando a continuidade e a qualidade das entregas sem comprometer a saúde financeira dos contratados.

**13.2** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste.

**13.3.** Não serão admitidos apostilamentos com efeitos financeiros retroativos à data da sua assinatura.

**13.4.** A concessão de reajustes não pagos na época oportuna será apurada por procedimento próprio.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

## 14. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO.

14.1 Os requisitos de habilitação são aqueles previstos nos Documentos de Habilitação (Anexo II do Edital).

## 15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA.

15.1 É admissível a continuidade do contrato administrativo quando houver fusão, cisão ou incorporação do Contratado com outra pessoa jurídica, desde que:

15.1.1 Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

15.1.2 Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e

15.1.3 Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.2 A alteração subjetiva a que se refere o item 15.1 deverá ser formalizada por termo aditivo ao contrato.

## 16. CONTROLE DA EXECUÇÃO.

16.1 O serviço terá início em 3 dias após a emissão da Nota de Autorização de Despesa.

16.2 Os serviços devem ser recebidos provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, no prazo de 05 (cinco) dias.

16.2.2 Cabe ao fiscal do Contrato avaliar o caso concreto para o fim de fixar prazo para as correções.

16.3 Nos termos do art. 359 do Decreto Municipal n.º 9.858, de 2023, poderá ser dispensado o recebimento provisório nos serviços até o valor previsto no inciso II do art. 75, da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, desde que não se componham de aparelhos, equipamentos e instalações sujeitos à verificação de funcionamento e produtividade.

16.4 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

16.4.1 Na hipótese da verificação a que se refere o item anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

**16.5** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do fornecimento do objeto ou do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

**16.6** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com as especificações constantes do termo de referência, da proposta ou do contrato, podendo ser fixado pelo fiscal do contrato, avaliado o caso concreto, um prazo para a substituição do bem, ou o refazimento do serviço, à custa do contratado, e sem prejuízo da aplicação das penalidades.

### 17. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO.

**17.1** A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Modelo de Gestão do Contrato ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços ou o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que o contratado:

**17.1.1** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**17.1.2** deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**17.1.3** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

### 18. SUBCONTRATAÇÃO.

**18.1** Fica vedada a subcontratação do objeto, salvo anuência prévia e escrita do órgão contratante.

**18.2** É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem 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 se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

### 19. VISTORIA.

**19.1** Os licitantes poderão vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições

Página 11 de 37



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ**

**Estado do Paraná**

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento junto ao Departamento de Licitações e Contratos, pelo telefone. (43) 3538-8100.

**19.2** Caso os licitantes optem por não realizar a vistoria, deverão apresentar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo constante dos Modelos de Declaração (Modelo 3 do Anexo VI deste Edital).

**19.3** 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.

**19.4** Nenhum licitante poderá alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto.

## **20. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.**

**20.1** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício, Conforme Parecer Contábil anexado no processo.

## **21. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

**21.1** O licitante e o contratado que incorram em infrações sujeitam-se às sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021 e nos arts. 193 ao 227 do Decreto Municipal n.º 9.858, de 2023, sem prejuízo de eventuais implicações penais nos termos do que prevê o Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.

## **22. DECRETO MUNICIPAL Nº 9.858, de 2023.**

**22.1** Os servidores que subscrevem este Termo de Referência atestam que observaram integralmente a regulamentação estabelecida pelo Decreto Municipal n.º 9.858, de 2023 e as orientações constantes da Minuta Padronizada aprovada pela Procuradoria Geral do Município.

## **23. GESTÃO DO CONTRATO.**

### **23.1 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

## 1. EXECUÇÃO

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

**1.2** 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.

**1.3** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**1.4** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**1.5** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

## PREPOSTO

**1.6** 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.

**1.7** A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução dos serviços, sempre que solicitado pelo licitante.

**1.8** A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

**1.9** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

## 2. FISCALIZAÇÃO

**2.1** A fiscalização do contrato seguirá o Previsto no Decreto Municipal 9.858/2023, e as a Lei 14.133/2021.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

**2.2** O fiscal de contrato é o servidor efetivo ou empregado público dos quadros permanentes da Administração Pública designado pela autoridade máxima, ou por quem ela delegar, para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços.

**2.3** O fiscal de contrato deve anotar, em registro, próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

**2.4** A função de fiscal de contrato deve ser atribuída a servidor com experiência e conhecimento na área relativa ao objeto contratado, designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos e técnicos do contrato, e especialmente:

I - esclarecer prontamente as dúvidas administrativas e técnicas e divergências surgidas na execução do objeto contratado;

II - expedir, através de notificações e/ou relatório de vistoria, as ocorrências e fazer as determinações e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços;

III - proceder, conforme cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovar a planilha de medição emitida pela contratada ou conforme disposto em contrato;

IV - adotar as medidas preventivas de controle dos contratos, inclusive manifestar-se a respeito da suspensão da entrega de bens, a realização de serviços ou a execução de obras;

V - conferir e certificar as faturas relativas às aquisições, serviços ou obras;

VI - proceder as avaliações dos serviços executados pela contratada;

VII - determinar por todos os meios adequados a observância das normas técnicas e legais, especificações e métodos de execução dos serviços exigíveis para a perfeita execução do objeto;

VIII - exigir o uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletiva de segurança do trabalho;

IX - determinar a retirada de qualquer empregado subordinado direta ou indiretamente à contratada, inclusive empregados de eventuais subcontratadas, ou as próprias subcontratadas, que, a seu critério, comprometam o bom andamento dos serviços;

X - receber designação e manter contato com o preposto da contratada, e se for necessário, promover reuniões periódicas ou especiais para a resolução de problemas na entrega dos bens ou na execução dos serviços ou das obras;

XI - dar parecer técnico nos pedidos de alterações contratuais;

XII - verificar a correta aplicação dos materiais;

XIII - requerer das empresas testes, exames e ensaios quando necessários, no sentido de promoção de controle de qualidade da execução das obras e serviços ou dos bens a serem adquiridos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

XIV - realizar, na forma do art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, o recebimento do objeto contratado, quando for o caso;

XV - propor à autoridade competente a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade;

XVI - no caso de obras e serviços de engenharia, além das atribuições constantes nos incisos I ao XV:

a) manter pasta atualizada, com projetos, alvarás, ART's do CREA e/ou RRT's do CAU referente aos projetos arquitetônicos e complementares, orçamentos e fiscalização, edital da licitação e respectivo contrato, cronograma físico-financeiro e os demais elementos instrutores;

b) dar visto no diário de obras, certificando-se de seu correto preenchimento;

c) verificar a correta construção do canteiro de obras, inclusive quanto aos aspectos ambientais;

XVII - outras atividades compatíveis com a função.

2.5 A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, no que couber:

I - os resultados alcançados em relação à contratada, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

II - os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

III - a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

IV - a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

V - o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

VI - a satisfação do público usuário.

### 3. GESTOR DO CONTRATO

**3.1** O gestor do contrato coordenará 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.

**3.2** O gestor do contrato é o gerente funcional, designado pela autoridade máxima, ou por quem ela delegar, com atribuições administrativas e a função de administrar o contrato, desde sua concepção até a finalização, especialmente:

I - analisar a documentação que antecede o pagamento;

II - analisar os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato;

Página 35 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

- III - analisar eventuais alterações contratuais, após ouvido o fiscal do contrato;
- IV - analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado;
- V - acompanhar o desenvolvimento da execução através de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado;
- VI - decidir provisoriamente a suspensão da entrega de bens ou a realização de serviços;
- VII - efetuar a digitalização e armazenamento dos documentos fiscais e trabalhistas da contratada no sistema GMS, quando couber, bem como no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);
- VIII - preencher o termo de avaliação de contratos administrativos disponibilizado pelo setor responsável pelo sistema de gestão de materiais, obras e serviços;
- IX - inserir os dados referentes aos contratos administrativos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);
- X - outras atividades compatíveis com a função.

## 4. NÍVEIS MÍNIMOS DE ATENDIMENTO

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na NAD/Empenho.
Meta a Cumprir	IAE $\leq$ Prazo de Entrega Definido no Edital
Instrumento de Medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos. Isto consolidado nos e-mails enviados registrando a demanda.
Forma de Acompanhamento	Considerando a data de <b>envio</b> do empenho/Nad por e-mail, será considerada a (Data de entrega do Produto – a data de início da execução). Obs. O prazo será contado da data do envio da NAD e não da declaração de recebimento pelo fornecedor, o qual assume o dever de verificar diariamente o e-mail/whatsapp fornecidos pela empresa como canal de comunicação.
Periodicidade	A Medida que os Incidentes forem percebidos.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAE = TEX – TEST. Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos. A data de início será aquela do envio do e-mail ou entrega da NAD/Empenho; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após seu envio. A data de entrega deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal rejeita a entrega, o prazo de execução continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos/serviços e haja aceitação por parte do fiscal. TEST – Tempo Estimado para a execução/entrega, conforme estipulado no Termo de Referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.

Página 36 de 39



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

## Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

	Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
Início da Vigência	Início de Vigência: A partir da emissão da NAD/Empenho - (Registro no e-mail), ou outro sistema que seja adotado para esse registro.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE: Menor ou igual a 0 – Pagamento integral da OS; Entre 0 a IAE – Glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da OS; Acima do IAE – Será aplicada Glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da OS e multa de % sobre o valor do Contrato.

### 4.1 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

#### 4.1.1 São motivos de rescisão deste contrato:

- O não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- A lentidão no seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade de conclusão do serviço/fornecimento no prazo estipulado;
- O atraso injustificado no início do serviço/fornecimento;
- O atraso superior a 30 (trinta) dias no pagamento das parcelas pelo CONTRATANTE;
- A paralisação do serviço/fornecimento sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE.

### 4.2 Matriz de Alocação de Risco para Serviços

Evento de Risco	Alocação	Consequência
Alteração do escopo do serviço	Município	Reequilíbrio contratual
Inadimplemento de obrigações contratuais por parte do contratado	Contratado	Aplicação de penalidades, glosa do valor não executado
Atraso na entrega dos serviços sem justa causa	Contratado	Aplicação de penalidades, possível rescisão contratual
Aumento de custos de mão de obra não previsto	Contratado	Manutenção do valor, salvo disposição contratual específica
Atraso no pagamento pelo município	Município	Juros e atualização monetária
Descumprimento de normas de segurança e saúde no trabalho	Contratado	Aplicação de penalidades, correções necessárias sem custos adicionais
Mudança legislativa ou normativa que afete diretamente a execução do contrato	Município	Reequilíbrio contratual
Caso fortuito ou força maior que impossibilite a execução do serviço	Ambas	Suspensão ou rescisão do contrato sem penalidades
Exigências ambientais adicionais surgidas após a assinatura do contrato	Município	Reequilíbrio contratual
Atrasos ou falhas devidos a terceiros subcontratados pelo contratado	Contratado	Responsabilidade do contratado, manutenção do



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

		valor e aplicação de penalidades
--	--	----------------------------------

## 5. MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

**5.1** Em caso de ocorrências de descumprimento ou falha na execução do contrato, o fiscal elaborará o relatório abaixo, que será encaminhado ao gestor para as providências necessárias.

**5.2** Toda comunicação entre a contratante e o contratado será realizada pelo e-mail e Whatsapp informados pela contratada na proposta de preço, inclusive para fins de notificação de procedimentos de apuração de irregularidades.

**5.3** É responsabilidade da empresa contratada manter seu cadastro atualizado, e em caso de troca de e-mail e Whatsapp comunicar formalmente a contratante.

**5.4** Este Relatório final será assinado pelo Fiscal e Gestor do Contrato.

Categoria		Frase	Sim	Não	Não se Aplica
Comunicação	1.1	Houve comunicação clara e eficiente?	( )	( )	( )
	1.2	Foram realizadas reuniões de alinhamento regularmente?	( )	( )	( )
	1.3	Registros das comunicações foram mantidos atualizados?	( )	( )	( )
Execução do Trabalho	2.1	O trabalho foi entregue dentro do prazo?	( )	( )	( )
	2.2	A qualidade do trabalho está conforme o acordado?	( )	( )	( )
	2.3	Problemas identificados foram comunicados rapidamente?	( )	( )	( )
	2.4	Foram tomadas ações corretivas quando necessário?	( )	( )	( )
Pagamentos	3.1	Os pagamentos foram/serão realizados conforme o trabalho entregue?	( )	( )	( )
	3.2	A documentação financeira está completa e correta?	( )	( )	( )
	3.3	Não há inconformidades financeiras identificadas?	( )	( )	( )
	3.4	Os critérios de pagamento estão alinhados com a entrega do trabalho?	( )	( )	( )



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDIRÁ

Estado do Paraná

Rua Mauro Cardoso de Oliveira, 190 – CEP 86.380-000

FONE: 0800 115 1500 - CNPJ – 76.235.761/0001-94

<b>Conformidade com Contrato</b>	4.1	As condições de habilitação estão sendo mantidas?	( )	( )	( )
	4.2	Está havendo cumprimento das cláusulas contratuais?	( )	( )	( )
	4.3	Existem conformidades com obrigações trabalhistas e previdenciárias?	( )	( )	( )
	4.4	Foram aplicadas sanções ou penalidades?	( )	( )	( )
<b>Avaliação de Riscos e Problemas</b>	5.1	Riscos identificados foram mitigados de forma adequada?	( )	( )	( )
	5.2	Problemas foram resolvidos eficazmente?	( )	( )	( )
	5.3	Existe necessidade de revisão ou ajuste no contrato?	( )	( )	( )
<b>Recebimento do Trabalho</b>	6.1	O recebimento provisório foi realizado conforme critérios estabelecidos?	( )	( )	( )
	6.2	O recebimento definitivo foi realizado conforme critérios estabelecidos?	( )	( )	( )
	6.3	Todos os entregáveis foram revisados e aprovados?	( )	( )	( )

Andirá, 04 de novembro de 2025.

Ana Luiza de Oliveira Moura

Secretaria Municipal de Administração

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Consulte autenticidade do arquivo através do QR Code, ou copie e cole o link no navegador:  
<https://andira.eloweb.net/protocolo/consulta-autenticidade?identificador=92dff817-1cf9-48ac-ba0b-a7695a70ef59>

