



<b>PREGÃO ELETRÔNICO n.º 28/2026</b>		<b>DATA DA SESSÃO PÚBLICA:</b> <b>14/07/2026 às 08h30min (horário de Brasília),</b> através do site <a href="https://bllcompras.com">https://bllcompras.com</a>	
<b>Objeto</b>			
<p>Contratação de Solução de Comunicação Digital Integrada, prestada em regime de subscrição mensal no modelo Software como Serviço (SaaS), englobando o acesso à plataforma unificada de gestão de atendimento e colaboração, a disponibilização dos terminais de comunicação necessários à sua operação e os serviços de mensageria digital. A solução deverá integrar, em ambiente único acessível por navegador, as seguintes capacidades funcionais entregues como serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de atendimento multicanal unificado: canais de voz e mensageria digital — incluindo obrigatoriamente WhatsApp (via API Oficial do WhatsApp Business), Telegram, Instagram Direct e Facebook Messenger, além de chat web, e-mail, SMS e RCS — com operação centralizada em tela única;</li><li>• Infraestrutura de voz em nuvem: processamento de chamadas entrantes e saídas, roteamento inteligente, fluxos automatizados de atendimento (URA/IVR), filas, gravação e rastreabilidade;</li><li>• Terminais de comunicação IP (locação): cessão remunerada do uso de terminais de voz sobre IP, incluindo entrega, configuração, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual, como item integrante e indissociável da solução, sem aquisição ou transferência de propriedade à CONTRATANTE;</li><li>• Colaboração e reuniões virtuais: videoconferência com agenda, gravações e transcrições automáticas;</li><li>• Inteligência Artificial aplicada ao atendimento: agentes generativos de voz e texto com base de conhecimento consultável (RAG), triagem automatizada e agentes especialistas;</li><li>• Serviços de mensageria digital: pacotes de envio de mensagens de Marketing e de Utilidade por meio da API Oficial do WhatsApp Business (Meta), nos termos e categorias definidos pela plataforma;</li><li>• Observabilidade e gestão: monitoramento operacional em tempo real, dashboards analíticos, relatórios com exportação em formatos abertos</li></ul>			
<b>Valor estimado</b>			
R\$ 264.179,76 (duzentos e sessenta e quatro mil, cento e setenta e nove reais e setenta e seis centavos)			
<b>MODO DE DISPUTA</b>		<b>INSTRUMENTO CONTRATUAL</b>	
<b>ABERTO</b>		<b>CONTRATO</b>	
<b>Registro de preços</b>	<b>Vistoria</b>	<b>Garantia de execução</b>	<b>Critério de julgamento</b>
<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>MENOR PREÇO LOTE</b>
<b>Documentos de habilitação (Item 16)</b>			
<b>Requisitos básicos:</b> - Documentos de regularidade jurídica; - Documentos de regularidade fiscal e trabalhista; - Documentos de qualificação econômica-financeira.		<b>Requisitos específicos:</b> Qualificação técnica	
<b>Licitação exclusiva ME/EPP?</b>	<b>Cota para ME/EPP?</b>	<b>Exigência de amostra</b>	<b>Dedicação exclusiva</b>
<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>
<b>PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS</b>		<b>IMPUGNAÇÕES</b>	



Até às 00h00min do dia 09/07/2026,  
através do endereço:  
<https://blcompras.com>

Até às 00h00min do dia 09/07/2026, através do  
endereço: <https://blcompras.com>

**EDITAL DE PREGÃO Nº 28/2026**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 79/2026**

**1. PREÂMBULO**

**1.1 O MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO OESTE** inscrito no CNPJ sob n.º 76.381.854/0001-27, sediado à Rua João Ormino de Rezende, n.º 686, Centro, CEP: 87.400-000, em observância às disposições da Lei Federal n.º 14.133/21 e da legislação correlata, torna público a realização de licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, sob n.º **28/2026**, do tipo **Menor Preço Lote global**.

**1.2.** A Pregoeira responsável pela condução do certame deste Município será a Sra. **XXXXX**, designada pela **Portaria n.º 651/2025**.

**1.3.** No presente certame, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances, e de julgamento.

**1.4.** O recebimento das propostas, abertura e disputa de preços, será exclusivamente por meio eletrônico, no endereço <https://blcompras.com>, conforme datas e horários definidos abaixo:

**1.5.** Data e horário da sessão pública e envio das propostas.

<b>DATA E HORÁRIO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS</b>	<b>ATÉ 08:00 DO DIA 14 de julho de 2026</b>
<b>DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA</b>	<b>08:30 DO DIA 14 de julho de 2026</b>

**1.6.** Os esclarecimentos sobre este Edital somente serão respondidos quando solicitados a Pregoeira em até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da licitação, devendo ser endereçados ao e-mail: [licitacoes@cruzeirodoeste.pr.gov.br](mailto:licitacoes@cruzeirodoeste.pr.gov.br).

**1.6.1** As respostas aos esclarecimentos serão disponibilizadas no sítio do Município, no link: [www.cruzeirodoeste.pr.gov.br/transparencia](http://www.cruzeirodoeste.pr.gov.br/transparencia) relativo ao Portal da Transparência, bem como no endereço: <https://blcompras.com>, para ciência de todos os interessados.

**1.7.** A Pregoeira decidirá sobre o esclarecimento no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

**1.8.** Os atos e decisões da presente licitação serão publicados no Portal da Transparência e no Diário Oficial do Município, acessível no sítio eletrônico do Município no seguinte endereço: [www.cruzeirodoeste.pr.gov.br](http://www.cruzeirodoeste.pr.gov.br) e disponibilizados também no endereço: <https://blcompras.com>.

**2. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** O objeto da presente licitação é a Contratação de Solução de Comunicação Digital Integrada, prestada em regime de subscrição mensal no modelo Software como Serviço (SaaS), englobando o acesso à plataforma unificada de gestão de atendimento e colaboração, a disponibilização dos terminais de comunicação necessários à sua operação e os serviços de mensageria digital. A solução deverá integrar, em ambiente único acessível por navegador, as seguintes capacidades funcionais entregues como serviço:

- Gestão de atendimento multicanal unificado: canais de voz e mensageria digital — incluindo obrigatoriamente WhatsApp (via API Oficial do WhatsApp Business), Telegram,

Instagram Direct e Facebook Messenger, além de chat web, e-mail, SMS e RCS — com operação centralizada em tela única;

- Infraestrutura de voz em nuvem: processamento de chamadas entrantes e saídas, roteamento inteligente, fluxos automatizados de atendimento (URA/IVR), filas, gravação e rastreabilidade;
- Terminais de comunicação IP (locação): cessão remunerada do uso de terminais de voz sobre IP, incluindo entrega, configuração, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual, como item integrante e indissociável da solução, sem aquisição ou transferência de propriedade à CONTRATANTE;
- Colaboração e reuniões virtuais: videoconferência com agenda, gravações e transcrições automáticas;
- Inteligência Artificial aplicada ao atendimento: agentes generativos de voz e texto com base de conhecimento consultável (RAG), triagem automatizada e agentes especialistas;
- Serviços de mensageria digital: pacotes de envio de mensagens de Marketing e de Utilidade por meio da API Oficial do WhatsApp Business (Meta), nos termos e categorias definidos pela plataforma;
- Observabilidade e gestão: monitoramento operacional em tempo real, dashboards analíticos, relatórios com exportação em formatos abertos.

nos termos das tabelas abaixo e demais condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência **(Anexo I e Anexo II deste Edital)**:

### **3. PREÇO MÁXIMO**

**3.1.** Os preços máximos unitários e totais para este certame são os descritos na tabela acima.

**3.2.** Serão desclassificadas as propostas que, após a etapa de lances e da tentativa de negociação prevista no § 1º do art. 61 da Lei Federal n.º 14.133/21, possuírem valores unitários ou totais superiores aos máximos aqui definidos.

**3.3.** Os valores estimados serão executados de acordo com a necessidade do município, ficando o mesmo desobrigado de sua execução total.

### **4. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

**4.1.** As impugnações ao presente Edital poderão ser feitas até as 00:00 horas do dia **09/07/2026**, ou seja, 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública Pregão, por qualquer cidadão ou licitante.

**4.2.** A impugnação deverá ser apresentada por escrito, dirigida a Pregoeira, e conter o nome completo do responsável, indicação da modalidade e número do certame, a denominação social da empresa, número do CNPJ, telefone, endereço eletrônico e fac-símile para contato, devendo ser protocolada, no endereço indicado no preâmbulo, no horário das 08h00 às 16h00, ou protocolar na plataforma BLL.

**4.3.** A impugnação será julgada em até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e a resposta será disponibilizada no sítio [www.cruzeirodoeste.pr.gov.br](http://www.cruzeirodoeste.pr.gov.br), no link Portal da Transparência, bem como no sítio <https://bllcompras.com>.

**4.4.** Não será conhecida impugnação interposta por fax ou vencido o respectivo prazo legal.

**4.5.** Acolhida a impugnação, será designada nova data para a realização do certame,

**4.6.** exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

### **5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**5.1** A participação de licitantes enquadradas como ME ou EPP observará a indicação por item da tabela constante no subitem 5.2.

**5.1.** Não poderão participar, direta ou indiretamente, deste Pregão:

**5.1.1.** Interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 14 da Lei Federal n.º 14.133/21.

**5.1.2.** Empresas cujo objeto social não seja compatível com o objeto deste Pregão.

- 5.1.3.** Empresas que não estejam regularmente estabelecidas no País.
- 5.1.4.** Empresas suspensas temporariamente de participar de licitação e de contratar com o Município.
- 5.1.5.** Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 5.1.6.** Empresas que se encontrem sob falência, dissolução, recuperação judicial ou extrajudicial, exceto empresas com plano de recuperação acolhido judicialmente, e empresas em recuperação extrajudicial, com plano de recuperação homologado judicialmente.
- 5.1.7.** Empresas cujo sócio, cotista ou dirigente seja servidor do Município, ou cônjuge, companheiro, parente em linha reta e colateral, consanguíneo ou afim até o terceiro grau, de servidor público do Município, que nele exerça cargo em comissão ou função de confiança, seja membro da comissão de licitação, pregoeiro ou autoridade ligada à contratação.

## **6. CREDENCIAMENTO**

- 6.1.** Os interessados em participar desta Licitação deverão estar previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, bem como no sítio <https://bllcompras.com>.
- 6.2.** O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de responsabilidade exclusiva do licitante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Município responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 6.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão na forma Eletrônica.
- 6.4.** O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 6.5.** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

## **7. CADASTRAMENTO DA PROPOSTA**

- 7.1.** A proposta eletrônica deverá ser encaminhada exclusivamente por meio do sítio <https://bllcompras.com>, a partir da liberação do Edital, até as **08:00min** (horário de Brasília/DF) do dia **14 de julho de 2026**.
- 7.2.** O licitante deverá dar oferta firme e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.
- 7.3.** A apresentação das propostas implicará plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital.
- 7.4.** Ocorrendo discordância entre o valor unitário e o total, prevalecerá o primeiro.

## **8. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

- 8.1.** A partir das **08:30min** (horário de Brasília-DF) do dia **14 de julho de 2026**, a sessão pública na internet, no sítio eletrônico <https://bllcompras.com>, será aberta por comando da Pregoeira, com a divulgação das propostas eletrônicas recebidas e início da etapa de lances.
- 8.2.** A comunicação entre a Pregoeira e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.
- 8.3.** Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.4.** A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.5.** Ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão pública será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no horário estabelecido neste Edital, desde que não haja comunicação da Pregoeira em contrário.

## 9. FORMULAÇÃO DOS LANCES

**9.1.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "**ABERTO**", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações;

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

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

**9.4.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente;

**9.5.** Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a pregoeira, assessorada pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço;

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

**9.7.** O Critério de julgamento adotado será o **Menor preço Por Item** conforme definido neste Edital e seus anexos;

**9.8.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta;

**9.9.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006;

**9.10.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada;

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

**9.12.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior;

**9.13.** Caso a proponente seja detentora de mais de um lote, caberá a administração aplicar o mesmo percentual de desconto de acordo com o maior percentual ofertado;

**9.14.** Após o encerramento da etapa de lances, e não tendo sido a menor proposta ou lance apresentado por microempresa ou empresa de pequeno porte, caso se verifique a ocorrência de empate, será assegurado como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Lei Complementar nº 123/06;

**9.15.** Entende-se por empate, nos termos da LC 123/06, aquelas situações em que as propostas ou lances apresentados pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta ou lance melhor classificado durante a etapa de lances;

**9.15.1.** Na ocorrência de empate, proceder-se-á da seguinte forma:

**a.** A ME ou EPP melhor classificada no intervalo percentual de até 5% (cinco por cento), definido nos termos deste subitem, será convocada automaticamente pelo sistema eletrônico para, desejando, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o Menor Lance ou Oferta ou lance, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão. É de responsabilidade da licitante a sua conexão com o sistema eletrônico durante o prazo acima referido para o exercício do direito sob comento. Apresentada a proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação;

**b.** Não sendo declarada vencedora a ME ou EPP, na forma da alínea anterior, serão convocadas

automaticamente pelo sistema eletrônico as remanescentes que porventura se enquadrem na ordem classificatória, com vistas ao exercício do mesmo direito;

**c.** No caso de equivalência dos valores apresentados por ME ou EPP que se encontrem no intervalo estabelecido, será realizado sorteio eletrônico entre as mesmas, pelo próprio sistema, definindo e convocando automaticamente a vencedora para, caso queira, encaminhar uma melhor proposta.

**9.16.** Na hipótese da não contratação de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, após a negociação do preço ofertado para que seja obtido preço melhor;

**9.17.** Após o encerramento da etapa de lances, A pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital;

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

**9.19.** É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se o proponente às sanções previstas nas leis pertinentes;

## **10. CRITÉRIOS DE DESEMPATE**

**10.1.** Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos na LC nº 123/06, seguido da aplicação do critério estabelecido no art. 60 da Lei Federal n.º 14.133/21, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

**10.2.** Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do subitem anterior, no caso de ausência de envio de lances após o início da fase competitiva.

## **11. PRIORIDADE DE CONTRATAÇÃO**

**11.1.** Não há prioridade de contratação.

## **12. NEGOCIAÇÃO**

**12.1.** Após o encerramento da etapa de lances, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, a Pregoeira poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

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

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

## **13. ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**13.1.** A proposta de preços equalizada, acompanhada, se for o caso, de documentos complementares exigíveis para essa etapa ou quando necessários à confirmação daqueles exigidos e já apresentados, deverá ser anexada na Plataforma de Bolsas e Licitações BLL, pelo licitante convocado, em até 2 (duas) horas.

**13.1.1.** Prazo de envio poderá ser alterado por solicitação do licitante convocado ou por decisão do Pregoeiro, ambas as opções devidamente justificadas.

**13.2.** O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada no item anterior, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

**13.3.** A proposta deverá conter:

**13.3.1.** Proposta de preços, contendo as informações do modelo do Anexo VI deste Edital, vedado o preenchimento desta com dados aleatórios, sob pena de desclassificação.

**13.3.2.** Preços unitários e totais, em Real, em algarismo, **com no máximo duas casas após a vírgula**, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária.

**13.3.3.** Indicação de que nos preços ofertados já estão inclusos os tributos, fretes, taxas, seguros, encargos sociais, trabalhistas e todas as demais despesas necessárias à execução do objeto;

**13.3.4.** Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da licitação.

**13.4.** A proposta, enviada exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, deve atender todas as especificações técnicas obrigatórias do Edital e Anexos sob pena de desclassificação.

**13.5.** A proposta apresentada terá que refletir preços equivalentes aos praticados no mercado no dia de sua apresentação.

**13.6.** A apresentação da proposta implicará:

**13.6.1.** Conhecimento e aceitação plena e total de todas as cláusulas e condições estabelecidas por este Edital e seus Anexos;

**13.6.2.** Conhecimento das especificações, quantitativos, encargos gerais, e, condições para execução dos serviços, sujeitando-se ao gerenciamento e fiscalização do Município.

#### **14. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.**

**14.1.** O critério de julgamento da presente licitação é o de **MENOR PREÇO ITEM**.

#### **15. JULGAMENTO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

**15.1.** Encerrada a etapa de lances e depois de concluída a negociação e verificação de possível empate, a Pregoeira verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei n.º 14.133/21, legislação correlata e no subitem 5.1. do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou na futura contratação.

**15.2.** No caso de constatação de falta de condição de participação, o licitante será excluído do certame.

**15.3.** Confirmadas as condições de participação, a Pregoeira examinará a proposta quanto às especificações do objeto ofertado e compatibilidade do preço em relação ao valor máximo para a contratação.

**15.4.** A Pregoeira poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Município ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

**15.5.** Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

**15.6.** Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

**15.7.** Não serão aceitas propostas que possuam valores unitários e totais superiores aos máximos ou preço manifestamente inexequível.

**15.8.** Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

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

**15.9.1.** A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após

diligência da pregoeira, que comprove:

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

**15.9.1.2.** inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

**15.10.** Havendo indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 2º do artigo 59 da Lei n.º 14.133 de 2021, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

**15.10.1.** Questionamentos junto ao proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

**15.10.2.** Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

**15.10.3.** Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;

**15.10.4.** Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;

**15.10.5.** Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

**15.10.6.** Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;

**15.10.7.** Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

**15.10.8.** Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social;

**15.10.9.** Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

**15.10.10.** Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

**15.10.11.** Estudos setoriais;

**15.10.12.** Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para prestação dos equipamentos;

**15.10.13.** Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

**15.11.** No julgamento da habilitação e das propostas, a Pregoeira poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos os licitantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**15.12.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item anterior, a sessão pública será reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

**15.13.** A adequação da proposta na forma acima não poderá acarretar majoração de seu valor global.

**15.14.** Serão também desclassificadas as propostas:

**15.14.1.** Que estejam em desacordo com as especificações, prazos e condições fixados neste Edital;

**15.14.2.** Que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais proponentes;

**15.14.3.** Que contiverem vícios, por omissão, irregularidades e/ou defeitos capazes de dificultar o julgamento e que não sejam passíveis de saneamento na própria sessão;

**15.14.4.** Que para sua viabilização indiquem condições genéricas de cobertura de outras propostas, ou de subsídios condicionados que não estejam autorizados em Lei, ou se refiram a repasse de descontos ou deisenção de tributos ou ainda aquelas em desacordo com o edital, ou qualquer norma jurídica aplicável à contratação.

15.14.5. Que após diligências não forem corrigidas ou justificadas.

15.15. Se a proposta não for aceitável, ou for desclassificada, a Pregoeira examinará a subsequente, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

15.16. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, a pregoeira verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 16. HABILITAÇÃO

16.1. Para a habilitação dos licitantes, será exigida a documentação relativa:

16.1.1. À habilitação jurídica;

16.1.2. À qualificação técnica;

16.1.3. À qualificação econômico-financeira;

16.1.4. À regularidade fiscal e trabalhista;

16.1.5. Ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal.

### 16.2. Documentos relativos à habilitação jurídica:

16.2.1. Para fins de Habilitação Jurídica, os licitantes deverão atender às exigências constantes no **Anexo V** onde se encontram elencados todos os documentos necessários, o qual integra o presente Edital para todos os efeitos legais.

### 16.3. Documentos relativos à qualificação técnica:

16.3.1 Para fins de Qualificação Técnica, os licitantes deverão atender às exigências constantes no **Anexo V** onde se encontram elencados.

### 16.4. Documentos relativos à qualificação econômico-financeira:

16.4.1. Para fins de Qualificação econômica financeira, os licitantes deverão atender às exigências constantes no **Anexo V** onde se encontram elencados

### 16.5. Documentos relativos à regularidade fiscal e trabalhista:

16.5.1. Para fins de Regularidade Fiscal e Trabalhista, os licitantes deverão atender às exigências constantes no **Anexo V** onde se encontram elencados

### 16.6. Documentação complementar:

16.6.1. Das declarações exigidas, os licitantes deverão atender às exigências constantes no **Anexo V** onde se encontram elencados.

## 17. ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

17.1. O prazo de envio poderá ser alterado por solicitação do licitante convocado ou por decisão da Pregoeira, ambas as opções devidamente justificadas.

17.2. A verificação, pela Pregoeira, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constitui meio legal de prova para fins de habilitação.

17.3. Somente será solicitado os documentos de habilitação da proponente que ofertou o lance final, ou seja, da proponente detentora do lote;

17.4. Após a convocação da proponente detentora do lote, a pregoeira irá conceder um prazo de 2 (duas) horas para apresentação dos documentos de habilitação.

## 18. VERIFICAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

18.1. Consideradas cumpridas todas as exigências do Edital quanto à apresentação da documentação de habilitação pelo licitante classificado em primeiro lugar, a Pregoeira o declarará vencedor.

18.2. Ocorrendo a inabilitação, a Pregoeira convocará o autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido pelo instrumento convocatório, ou poderá revogar a licitação.

## 19. RECURSOS

**19.1.** Após as etapas de julgamento, o sistema abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual, qualquer licitante poderá manifestar sua intenção de recorrer.

**19.2.** Registrada a intenção de recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias para a apresentação das razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem as contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

**19.3.** Os recursos e contrarrazões deverão ser manifestados exclusivamente por meio eletrônico via internet, no sítio: <https://bllcompras.com>.

**19.4.** Decorridos os prazos para os recursos e contrarrazões, a Pregoeira terá até 03 (três) dias úteis para:

**19.4.1.** Negar admissibilidade ao recurso, quando interposto sem motivação ou fora do prazo estabelecido;

**19.4.2.** Motivadamente, reconsiderar a decisão;

**19.4.3.** Manter a decisão, encaminhando o recurso à autoridade julgadora, que terá até 10 (dez) dias úteis para decidir.

**19.4.4.** O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**19.5.** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o processo licitatório para determinar a contratação.

**19.6.** Não havendo recurso, a Pregoeira encaminhará o procedimento à autoridade superior para adjudicação e homologação.

**19.7.** A publicidade do julgamento dos eventuais recursos se dará na forma prevista no item 1.7 do presente Edital.

## **20. ASSINATURA DO CONTRATO**

**20.1.** Após a homologação da licitação, o contrato será enviado ao licitante vencedor para assinatura.

**20.2.** Para a assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

**20.3.** Farão parte da ata, independentemente de suas transcrições, as condições estabelecidas neste Edital.

**20.4.** O licitante vencedor terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da ata, para devolvê-la assinada, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**20.5.** O prazo para devolução da ata poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da adjudicatária e aceita pelo Município.

**20.6.** A pessoa que assinar o contrato deverá demonstrar que possui poderes para praticar o ato, mediante a apresentação de cópias autenticadas dos atos constitutivos, alterações e demais documentos necessários à comprovação de seus poderes.

**20.7.** Em caso de recusa ou impossibilidade do licitante vencedor em assinar o contrato, executar o objeto, ou quando não fizer a comprovação referida no item anterior, o Município adotará as providências cabíveis à imposição de sanção, bem como convocará os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitadores e feita a negociação, contratar com a Administração.

## **21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

O pagamento decorrente do objeto desta licitação correrá à conta dos recursos da dotação orçamentária:

**05.001.04.122.0068.2.009.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**

**06.001.04.122.0004.2.011.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**

**COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**  
06.002.04.122.0004.2.012.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
**COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**  
07.001.04.123.0005.2.017.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
**COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**  
08.001.15.451.0051.2.034.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
**COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**  
09.002.10.301.0020.2.043.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
**COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**  
15.001.27.812.0053.2.090.3.3.90.40.00.00. - 1000 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
**COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA**

## **22. SANÇÕES**

**22.1.** Será aplicada a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração nos casos previstos na Lei Federal n.º 14.133/21 e legislação correlata.

**22.2.** Caberá multa compensatória a ser calculada sobre o valor total da proposta, sem prejuízo das demais sanções administrativas e indenização suplementar em caso de perdas e danos decorrentes da recusa, ao licitante que:

**22.3.** Apresentar declaração ou documento falso: multa de 20% (vinte por cento);

**22.4.** Deixar de apresentar documento na fase de saneamento: multa de 10% (dez por cento);

**22.5.** Não mantiver sua proposta, até o momento da adjudicação: multa de 20% (vinte por cento);

**22.6.** Recusar, após ser considerado adjudicatário, a assinar o contrato ou aceitar instrumento equivalente, sem prejuízo de indenização suplementar em caso de perdas e danos decorrentes da recusa e da sanção de suspensão de licitar e contratar com o Município, pelo prazo de até 2 (dois) anos: multa de 30% (trinta por cento).

**22.7.** Nas hipóteses referidas nos itens precedentes, após apuração efetuada por processo administrativo, e não ocorrendo o pagamento perante a Administração, o valor da multa aplicada será inscrito na "Dívida Ativa" para cobrança judicial.

**22.8.** A multa poderá ser aplicada juntamente com a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração ou com a declaração de inidoneidade.

**22.9.** As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas na minuta da ata.

## **23. REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO**

**23.1.** Fica assegurado ao Município o direito de revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulá-la em virtude de vício insanável.

**23.2.** A declaração de nulidade de algum ato do procedimento somente resultará na nulidade dos atos que diretamente dele dependam.

**23.3.** Quando da declaração de nulidade de algum ato do procedimento, a autoridade competente indicará expressamente os atos a que ela se estende.

**23.4.** A nulidade do procedimento de licitação não gera obrigação de indenizar pela Administração.

**23.4.** Nenhum ato será declarado nulo se do vício não resultar prejuízo ao interesse público ou aos demais interessados.

## **24. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**24.1.** Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de seus documentos de habilitação e eventuais amostras. O Município não será, em nenhum caso,

responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**24.2.** É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementara instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar do processo desde a realização da sessão pública, exceto nos casos previstos no artigo 64 da Lei Federal n.º 14.133/21.

**24.3.** O Município não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.

**24.4.** Das sessões públicas serão geradas atas circunstanciadas.

**24.5.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação vigente.

**24.6.** Na hipótese de divergência entre este Edital e as condições apresentadas pelos licitantes em suas propostas, prevalecerão sempre os termos deste Edital.

**24.7.** Na contagem dos prazos constantes do presente Edital, observar-se-á o disposto no artigo 183 da Lei Federal n.º 14.133/21, excluindo-se o dia de início e incluindo-se o dia de vencimento.

## **25. INTEGRAM O PRESENTE EDITAL:**

**25.1.** Anexo I – Termo de Referência;

**25.2.** Anexo II – Estudo Técnico Preliminar;

**25.3.** Anexo III – Relação Completa. Ramais por secretarias;

**25.4.** Anexo IV – Relação e linhas (rotas de entrada);

**25.5.** Anexo V - Documentos de Habilitação;

**25.6.** Anexo VI – Modelo de Proposta de Preço;

**25.7.** Anexo VII - Modelo Credenciamento;

**25.8.** Anexo VIII – Declaração de Responsabilidade Unificada;

**25.9.** Declaração;

**25.10.** Anexo IX – Minuta de contrato/ata.

Fica eleito o Foro Central da Comarca de Cruzeiro do Oeste, para solucionar eventuais litígios decorrentes desta licitação.

Cruzeiro do Oeste/PR, 25 de junho de 2026.

**ARMANDO CERCI JUNIOR**  
PREFEITO MUNICIPAL

**VALDECIR DONIZETE FRACHINI**  
SECRETARIO DE FINANÇAS

**LISLIE PEREIRA DOS SANTOS**  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Solução de Comunicação Digital Integrada  
Plataforma Omnichannel em Nuvem (SaaS) | Locação de Terminais IP | Mensageria  
Digital | Telefonia Móvel

<b>Número do TR:</b>	TR-ADM-TI-017/2026
<b>Processo:</b>	
<b>Setor Requisitante:</b>	Secretaria Municipal de Administração / TI
<b>Elaborado por:</b>	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Data de elaboração:</b>	Junho/2026
<b>Fundamentação legal:</b>	Art. 18 da Lei nº 14.133/2021 e IN SGD/ME nº 58/2022
<b>Modalidade prevista:</b>	Pregão Eletrônico   Menor Preço Global Mensal

#### 1. OBJETO

**1.1.** Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de Solução de Comunicação Digital Integrada, prestada em regime de subscrição mensal no modelo Software como Serviço (SaaS), englobando o acesso à plataforma unificada de gestão de atendimento e colaboração, a disponibilização dos terminais de comunicação necessários à sua operação e os serviços de mensageria digital, nos termos e condições estabelecidos neste instrumento.

**1.2.** A solução deverá integrar, em ambiente único acessível por navegador, as seguintes capacidades funcionais entregues como serviço:

- Gestão de atendimento multicanal unificado: canais de voz e mensageria digital — incluindo obrigatoriamente WhatsApp (via API Oficial do WhatsApp Business), Telegram, Instagram Direct e Facebook Messenger, além de chat web, e-mail, SMS e RCS — com operação centralizada em tela única;
- Infraestrutura de voz em nuvem: processamento de chamadas entrantes e saídas, roteamento inteligente, fluxos automatizados de atendimento (URA/IVR), filas, gravação e rastreabilidade;
- Terminais de comunicação IP (locação): cessão remunerada do uso de terminais de voz sobre IP, incluindo entrega, configuração, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual, como item integrante e indissociável da solução, sem aquisição ou transferência de propriedade à CONTRATANTE;
- Colaboração e reuniões virtuais: videoconferência com agenda, gravações e transcrições automáticas;
- Inteligência Artificial aplicada ao atendimento: agentes generativos de voz e texto com base de conhecimento consultável (RAG), triagem automatizada e agentes especialistas;
- Serviços de mensageria digital: pacotes de envio de mensagens de Marketing e de Utilidade por meio da API Oficial do WhatsApp Business (Meta), nos termos e categorias definidos pela plataforma;

- Observabilidade e gestão: monitoramento operacional em tempo real, dashboards analíticos, relatórios com exportação em formatos abertos.

**1.3.** A contratação se dará pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, até o limite permitido em lei, sendo a remuneração fixada por assinatura mensal, conforme itens descritos na Planilha Estimativa de que trata a cláusula 4 deste instrumento.

## **2. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. Situação Atual e Insuficiência da Solução Existente**

**2.1.1.** A Administração conta atualmente com sistema de comunicação de voz de funcionalidades básicas, utilizado exclusivamente para realização e recebimento de chamadas telefônicas internas e externas. A solução em operação não foi concebida para o ambiente de atendimento multicanal contemporâneo e apresenta deficiências técnicas objetivas que comprometem a qualidade, a rastreabilidade e a eficiência dos atendimentos prestados:

- Restrição ao canal de voz: o sistema atual opera exclusivamente com chamadas telefônicas, sendo incapaz de receber, processar ou registrar atendimentos oriundos de canais digitais — como WhatsApp, Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger, chat web que representam parcela crescente e majoritária das demandas dos usuários e cidadãos;
- Ausência total de integração omnichannel: não há tela unificada de atendimento, histórico consolidado por cliente nem transferência de contexto entre canais, o que impõe ao atendente a necessidade de consultar sistemas distintos e desconectados, com prejuízo à agilidade e à qualidade do serviço;
- Inexistência de automação e Inteligência Artificial: a triagem, a qualificação e o encaminhamento de demandas dependem integralmente de intervenção humana, sem qualquer mecanismo de atendimento automatizado, classificação de intenção ou resolução de solicitações de baixa complexidade sem intervenção de agente;
- Ausência de instrumentos de gestão e supervisão: o sistema não disponibiliza dashboards, indicadores de desempenho, métricas de nível de serviço (SLA, TMA, TMA por canal) nem ferramentas de monitoramento em tempo real, impossibilitando a supervisão efetiva da operação e a tomada de decisão orientada a dados;
- Limitações de mobilidade e escalabilidade: a estrutura atual não suporta operação remota plena nem expansão da capacidade de atendimento sem investimento adicional em infraestrutura física, o que contraria o modelo de gestão pública moderna baseado em nuvem e trabalho distribuído;
- Ausência de colaboração integrada: não há funcionalidades de videoconferência, gravação de reuniões com transcrição automática ou mensageria interna corporativa no mesmo ambiente, demandando contratações e ferramentas paralelas com custos e fragmentação adicionais.

**2.1.2.** A insuficiência da solução vigente é, portanto, funcional e estrutural: não se trata de mero aprimoramento de capacidade, mas da necessidade de substituição por plataforma que atenda integralmente ao perfil de atendimento multicanal e à exigência de governança, rastreabilidade e eficiência esperadas da Administração Pública contemporânea, em conformidade com o princípio da eficiência previsto no art. 37, caput, da Constituição Federal e com a diretriz de modernização da gestão pública do art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

## 2.2. Contexto de Mercado e Motivação Técnica

**2.2.1.** A modernização dos serviços públicos impõe à Administração a adoção de soluções tecnológicas que ampliem a eficiência operacional, reduzam custos e melhorem a qualidade do atendimento prestado ao cidadão e às partes interessadas.

**2.2.2.** O crescimento acelerado do uso de canais digitais de comunicação mensagens instantâneas, redes sociais, e-mail e chat exige que os órgãos públicos disponham de plataformas integradas capazes de centralizar e gerenciar múltiplos pontos de contato de forma uniforme.

**2.2.3.** No segmento de comunicação de voz em nuvem, as soluções baseadas em VoIP crescem a uma taxa composta anual (CAGR) de 19,9% desde 2021, com projeção de atingir USD 102,5 bilhões em valor de mercado global até 2026 (Venditore Telecom, 2024). Adicionalmente, estudos do setor apontam economia média de 50% nos custos de comunicação para organizações que migram de infraestrutura física para soluções em nuvem, além de ganhos de escalabilidade sem necessidade de novos investimentos em equipamentos.

**2.2.4.** A adoção do modelo SaaS para a solução integrada objeto desta contratação justifica-se, ainda, pela eliminação dos custos de manutenção de hardware on-premise, pelo acesso a atualizações contínuas sem ônus adicional, pela previsibilidade orçamentária (pagamento por assinatura mensal) e pela disponibilização dos terminais de comunicação como componente do serviço — evitando novo processo licitatório exclusivo para aquisição de equipamentos e otimizando a gestão contratual.

**2.2.5.** A contratação unificada de todas as capacidades — canais de voz, mensageria, videoconferência, IA e terminais — em uma única solução SaaS elimina a dispersão de contratos, reduz o custo de integração, facilita a gestão e assegura experiência operacional coerente para agentes e supervisores. Trata-se de solução que alia eficiência administrativa à economicidade, em conformidade com o art. 11, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

## 3. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

### 3.1. Exigências Gerais de Arquitetura e Experiência Operacional

**3.1.1.** A solução deverá ser acessível via navegador, com interface adequada para uso contínuo por operadores e supervisores, sem necessidade de instalação de software local adicional.

**3.1.2.** A solução deverá centralizar múltiplos canais de comunicação em uma tela de operação unificada, permitindo atuação de agentes humanos e agentes de Inteligência Artificial.

**3.1.3.** A solução deverá possuir menu modular e busca global de funcionalidades, possibilitando navegação intuitiva entre configurações e operações.

**3.1.4.** Deverá dispor de atalhos operacionais no cabeçalho, incluindo notificações, acesso ao perfil do usuário, acesso ao softphone e acesso a assistente de IA para uso interno.

### 3.2. Exigências de Painéis Analíticos (Dashboards)

É exigido que a solução ofertada disponibilize painéis analíticos (dashboards) com filtro de período (dia, semana, mês e intervalo personalizado) e, quando aplicável, filtros por fila, canal e usuário, contemplando no mínimo os seguintes requisitos, sob pena de desclassificação:

- Painel de Visão Geral: total de atendimentos no período, atendimentos em andamento e em espera, tempo médio de atendimento (TMA), distribuição por canal e indicadores de nível de serviço (SLA);
- Atendimentos por Canal: volume segmentado por canal, gráficos de distribuição e evolução temporal, e status operacional do canal;

- Análise de Filas: tempo médio de espera, volume de atendimentos, agentes disponíveis versus em atendimento, e identificação de gargalos operacionais;
- Indicadores de Qualidade: cumprimento de SLA, CSAT, NPS (com segmentação em promotores, neutros e detratores), TMA e evolução temporal.

### **3.3. Exigências de Monitoramento Operacional em Tempo Real**

É exigido que a solução ofertada disponibilize painéis operacionais em tempo real para supervisão e intervenção ativa, contemplando no mínimo os seguintes requisitos, sob pena de desclassificação:

- Painel de Atendimentos: visualização de atendimentos em andamento com canal, fila, agente, contato/cliente, tempo e status; recursos de supervisão (espelhamento, transferência e encerramento);
- Monitor de Canais: status (ativo/inativo/erro), indicadores operacionais por canal, disponibilidade e uptime;
- Monitor de Filas: atendimentos em espera, agentes logados e em atendimento, tempo médio de espera atual, SLA em tempo real e indicadores de sobrecarga;
- Monitor de Chamadas (Voz): chamadas ativas com origem, destino, duração, status e recursos de supervisão (escuta, sussurro e intervenção).

### **3.4. Exigências de Gestão de Usuários, Perfis e Permissões**

A solução deverá permitir: cadastro, edição e desativação de usuários; definição de perfis com controle granular de permissões por funcionalidade e ações (ex.: administrador, supervisor e agente); associação de usuários a filas de atendimento, ramais VoIP e canais; consulta e busca por nome, e-mail e outros identificadores; e suporte a campos cadastrais mínimos de nome, e-mail e telefone.

### **3.5. Exigências de Comunicação de Voz em Nuvem (VoIP)**

A solução ofertada deverá atender, no mínimo, às seguintes exigências relativas à comunicação de voz em nuvem, sob pena de desclassificação:

- Números de Entrada (DIDs): cadastro e gerenciamento de múltiplos números, vinculação a fluxos (URA, fila, ramal, agente de IA) e definição de destino padrão;
- Regras de Entrada: roteamento por número e condições, integração com horário de atendimento e feriados, com ações possíveis de URA, fila, ramal, IA de voz e desligamento;
- Regras de Saída: criação de rotas por padrão de discagem/prefixos, seleção de troncos SIP e mecanismo de prioridade e failover;
- Ramais: cadastro por usuário/agente, autenticação SIP, operação via softphone integrado ao navegador, status online/offline e importação em lote;
- Áudios: biblioteca para uso em URA, mensagens de espera e campanhas, com upload, organização e suporte a formatos WAV/MP3 ou equivalentes;
- Filas de Voz: configuração de estratégia de distribuição (ring all, round robin e equivalentes), timeout, wrap-up, limite de chamadas em espera, anúncios, gravação automática, horários e parâmetros avançados;
- URA (IVR): criação de árvores em múltiplos níveis com áudios de menu, timeout para dígitos, opções DTMF (0–9, \* e #) e destinos possíveis (ramal, fila, sub-URA, desligamento e canal digital).

### **3.6. Exigências de Atendimento por Mensageria Digital**

A solução ofertada deverá atender, no mínimo, às seguintes exigências relativas ao atendimento por mensageria digital. A integração com os canais listados no item 3.6.1 é obrigatória e constitui requisito mínimo de conformidade,

- Canais de Mensageria Obrigatórios (3.6.1): a solução deverá obrigatoriamente integrar e operar os seguintes canais de mensageria, cada qual mediante conexão com a respectiva API oficial ou mecanismo de integração autorizado pela plataforma detentora do canal:
  - WhatsApp Business — integração via API Oficial do WhatsApp Business (Meta), com suporte a mensagens de texto, mídia, templates aprovados (categorias Marketing e Utilidade), botões de ação e respostas rápidas;
  - Telegram — integração via API oficial de bots do Telegram, com suporte a mensagens de texto, mídia e comandos interativos;
  - Instagram Direct — integração via API oficial da Meta para Instagram, com suporte a mensagens diretas e respostas a stories quando tecnicamente disponível pela plataforma;
  - Facebook Messenger — integração via API oficial da Meta (Messenger Platform), com suporte a mensagens de texto, mídia e elementos interativos;
  - Canais adicionais: chat web (widget incorporável em sites), e-mail (IMAP/SMTP), SMS e RCS, quando disponíveis e ativados no ambiente contratado.
- Histórico de Conversas: repositório completo com filtros por canal, agente, fila, cliente, período e status; e visualização de histórico com mensagens, anexos e dados do atendimento;
- Mensagens Rápidas (Snippets): cadastro de respostas predefinidas por categorias, com suporte a atalhos de digitação e variáveis dinâmicas;
- Filas de Atendimento Digital: configuração de fila por canal vinculado (WhatsApp, Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger, chat web, e-mail e demais canais integrados), com estratégia de distribuição, limite de atendimentos simultâneos por agente, mensagens automáticas e vínculo ao horário e SLA;
- Chatbot Determinístico: editor visual com nós, conexões, menus/botões, captura de respostas, condicionais, variáveis, gatilhos e transferência para agente humano;
- Comunicação Interna: grupos internos entre colaboradores, isolados do atendimento externo;
- Templates Aprovados (HSM): gestão de modelos de mensagem para canais que exigem aprovação prévia — obrigatoriamente WhatsApp Business API (templates HSM nas categorias Marketing, Utilidade e Autenticação) — com controle de status (aprovado/pendente/reprovado), suporte a variáveis dinâmicas e botões de ação.

### **3.7. Exigências de Videoconferência e Colaboração**

A solução ofertada deverá disponibilizar, de forma nativa e integrada, as seguintes capacidades de videoconferência e colaboração, sob pena de desclassificação: sala pessoal com link persistente, recursos de áudio/vídeo, compartilhamento de tela e gestão de participantes; agenda com agendamento e envio de convites; histórico de reuniões; repositório de gravações com reprodução e download; e geração automática de transcrições com consulta e pesquisa textual.

### **| 3.8. Exigências de Inteligência Artificial Generativa**

#### **3.8.1. Exigências Gerais**

A solução ofertada deverá possuir, de forma nativa, capacidade para criação, configuração, testes, publicação e gestão de agentes de Inteligência Artificial com aplicação em voz e texto. O não atendimento desta exigência implicará desclassificação da proposta.

#### **3.8.2. Modalidades de Agentes Exigidas**

- Agentes de IA de Voz: interação por áudio em tempo real (compreensão e síntese de fala), integrável a fluxos de entrada, URA e filas;
- Agentes de IA de Chat: interação por texto nos canais de mensageria integrados à plataforma — incluindo WhatsApp, Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger, chat web e e-mail — com associação a canais e filas específicas.

#### **3.8.3. Papéis de Agentes Exigidos**

- Agente de Triagem (Voz e Chat): identificação do motivo do contato, coleta de informações, classificação de intenção, encaminhamento conforme regras configuradas e respeito a limites de fallback;
- Agente Especialista (Voz e Chat): respostas aprofundadas sobre domínio configurado, resolução ponta a ponta quando aplicável, uso de base de conhecimento corporativa (RAG) e histórico de atendimentos, com regras de transferência para humano.

#### **3.8.4. Exigência de Neutralidade e Seleção de Modelo de IA**

A solução deverá permitir seleção, por agente, do modelo de IA utilizado, suportando múltiplos provedores e modelos equivalentes (ex.: modelos do tipo GPT ou similares), sem restringir a fabricante único.

#### **3.8.5. Capacidades Funcionais Exigidas dos Agentes**

A solução deverá permitir habilitar, por agente, conjunto de habilidades, incluindo: transferência e encerramento de chamadas; criação, consulta e atualização de tickets; consulta a base de conhecimento (RAG); consulta e atualização de contatos/CRM; consulta de status de filas; agendamento de callbacks; chamadas HTTP a endpoints externos; e análise de intenção e sentimento.

#### **3.8.6. Exigências de Base de Conhecimento e Treinamento**

Para agentes especialistas, a solução deverá permitir: seleção de filas/áreas cujos atendimentos históricos servirão como base; upload de arquivos PDF para treinamento do agente; parametrização de volume máximo indexado, recência dos registros, filtros de qualidade e frequência de reindexação.

#### **3.8.7. Exigências de Auditoria e Controle de Consumo de IA**

A solução deverá possuir painel de consumo/uso de IA com: filtros por período, agente e modelo; indicadores de consumo (tokens, conversas, minutos ou equivalentes); detalhamento por sessão/interação; análise de encaminhamentos; e exportação em formato tabular.

### **| 3.9. Exigências de Gestão de Atendimento (Horários, Feriados, SLA, NPS e Variáveis)**

A solução deverá contemplar: cadastro de múltiplas escalas de horário com configuração por dia da semana e intervalos; cadastro de feriados nacionais, estaduais, municipais e customizados; configuração de SLAs por fila e canal (primeira resposta, resposta e atendimento total); pesquisa

NPS configurável por encerramento de atendimento; e variáveis globais utilizáveis em mensagens, templates, fluxos de chatbot e prompts de IA.

### **3.10. Exigências de Configurações, Integrações e Segurança**

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- Troncos SIP: cadastro com parâmetros operacionais, codecs, failover automático e monitoramento online/offline;
- Canais Digitais: integração de múltiplas contas por canal, com status, associação a fila/fluxo/IA e suporte a webhooks;
- E-mail (IMAP/SMTP): integração com leitura e conversão de mensagens em atendimentos;
- Widget de Chat Web: personalização visual, definição da fila padrão e geração de código de incorporação;
- Integrações HTTP/Webhooks/API: cadastro de webhooks para eventos, endpoints externos e gestão de chaves de API.

### **3.11. Exigências de Segurança da Informação**

A solução deverá adotar, no mínimo, os seguintes mecanismos de segurança:

- Acesso via protocolo seguro HTTPS (TLS) exclusivamente, garantindo confidencialidade e integridade do tráfego;
- Autenticação de Dois Fatores (2FA): facultativa para usuários finais (confirmação por e-mail ou equivalente) e obrigatória para perfis administrativos (TOTP — Time-based One-Time Password, compatível com aplicativos autenticadores amplamente utilizados no mercado);
- Criptografia TLS na sinalização de ramais VoIP, reduzindo exposição de credenciais e metadados durante registro e sinalização SIP;
- Mecanismos de firewall e controle de acesso por rede, com restrição por origem, limitação de portas/serviços e mitigação de tentativas de autenticação indevida;
- Segregação de permissões por função, auditoria/logs de acesso e ações administrativas;
- Conformidade com os requisitos mínimos da Instrução Normativa GSI/PR nº 5/2021 para soluções de computação em nuvem no âmbito da Administração Pública Federal;
- Tratamento de dados pessoais em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com disponibilização de Acordo de Processamento de Dados (DPA) ou instrumento equivalente.

### **3.12. Exigências de Interface Operacional (Tela do Atendente)**

A solução deverá possuir interface operacional dedicada contemplando: operação de chat/mensageria com lista de atendimentos, filtros e área de conversa com histórico e ações; operação de telefone com discador integrado, indicadores de chamadas e recursos de transferência; operação de contatos com criação/edição e início de atendimento; operação de e-mail com listagem, visualização e resposta; e histórico operacional para consulta de atendimentos encerrados.

### **3.13. Exigências de Relatórios e Exportação de Dados**

A solução deverá disponibilizar os seguintes relatórios com filtros por período e exportação:

- VoIP: relatório geral de chamadas, performance por ramal (com heatmap ou equivalente), chamadas não atendidas, top origens/destinos, distribuição de duração, performance por

tronco, chamadas curtas e gravações com player embutido; exportação em CSV/Excel/PDF;

- Chat/Mensageria: total de atendimentos, TMA, TME, FRT, NPS médio, filtros por canal, status e período; exportação em CSV/Excel.

### 3.14. Licença de Softphone

A licença de softphone compatível com os sistemas operacionais Android, iOS, Windows e macOS, com aplicativo disponível para download na Google Play Store e na Apple App Store, possibilitando o recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis via notificação push.

Plataforma de Gestão de Usuários: acesso via web com perfil de administrador; criação de usuários individualmente ou em lote por importação de arquivo .CSV; exportação de usuários em .CSV; criação de perfis de configuração (templates) por departamento ou setor; atualização e envio de configurações remotamente pela plataforma; edição e exclusão de usuários; criação de até 2 menus com links de destino personalizados dentro da aplicação; alteração de senha de acesso.

Lista Telefônica Corporativa: lista em nuvem compartilhada com capacidade mínima de 100.000 (cem mil) contatos; importação em massa via .CSV; inclusão individual de contatos; associação de contato a perfil ou departamento específico.

API: integração com sistemas externos via token para as principais ações da plataforma.

Configurações SIP e de Encaminhamento: tipo de DTMF; tipo de criptografia; número do correio de voz; ativação/desativação de transferência e espera de chamadas; encaminhamento incondicional, por ocupado e por sem resposta, com definição de destino para cada modalidade; usuário, senha, servidor, proxy, protocolo (UDP, TCP, WSS, TLS) e porta SIP; identificador de chamadas; autenticar ID; ativação/desativação de bate-papo e de sincronização de agenda em nuvem; configuração de 2 links personalizados.

Notificações Push: envio de notificações push personalizadas para todos os usuários pela plataforma web.

Acesso à Aplicação: login por usuário e senha, por OTP ou por leitura de QR Code/importação de imagem; política de senha com mínimo de 6 caracteres combinando letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais; redefinição de senha via e-mail.

Funcionalidades: realização de chamadas de áudio e vídeo pelo teclado numérico, por discagem recente e pelo histórico (todas e perdidas); chamadas via agenda por Favoritos, Todos, Empresarial e Telefone (agenda do dispositivo); recurso de mudo durante chamada em andamento; exportação em CSV/Excel/PDF.

## 4. PLANILHA ESTIMATIVA DE ITENS

4.1. A tabela a seguir apresenta os itens a serem contratados, com suas respectivas quantidades e especificações. Os valores unitários e totais serão apurados na pesquisa de preços de mercado, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, e deverão constar da proposta do licitante.

### LOTE 1 - AMPLA CONCORRÊNCIA

**Valor Máximo do Lote: R\$264.179,76 (duzentos e sessenta e quatro mil, cento e setenta e nove reais e setenta e seis centavos).**

Ordem	Especificação	Und	Qtde	Valor Máx. Unit. (R\$)	Valor Máx. Total (R\$)
1	Plataforma de comunicação digital integrada em nuvem (saas) com	MEN	12	R\$ 2.399,17	R\$ 28.790,04



Ordem	Especificação	Und	Qtde	Valor Máx. Unit. (R\$)	Valor Máx. Total (R\$)
	capacidade para até 200 ramais simultâneos e pacote de minutos ilimitados para ligações fixo e móvel nacional.				
2	Telecomunicações e de distribuição de programas, suspenso	MEN	12	R\$ 858,36	R\$ 10.300,32
3	Assinatura do Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG), Grupo: Serviços De Telefonia Fixa Comutada (Stfc), Telecomunicações Móveis (Smp) E Telecomunicações Satelitais	MEN	12	R\$ 912,80	R\$ 10.953,60
4	Telefone Comunicação Satélite, Área Cobertura: Território Nacional Com Conexão Internacional, Provedor Serviço: Embratel, Velocidade Transmissão Voz: 4,80 KBPS, Velocidade Transmissão Fax: 2,40 A 3 KBPS, Velocidade Transmissão Dados: 2,40 KBPS, Altura: 57 MM, Comprimento: 260 MM, Largura: 260 MM, Peso: 1,40 KG, Condições Ambientais Temperatura: -25 A 55 °C, Condições Ambientais Armazenagem: -50 A 80 °C, Tipo Bateria: Nimh Recarregável E Carregador Integrado Telefone, Autonomia Conversação: 3 H, Autonomia Espera: 50 H, Raio Alcance Antena: Até 90 M, Características Operacionais: Display Lcd/Viva Voz/Suporte Multilíngue E Agenda	UNID	12	R\$ 5.159,00	R\$ 61.908,00
5	Aparelho Telefônico Sem Fio DECT com Suporte a VoIP/SIP Terminal de comunicação sem fio com tecnologia DECT, protocolo SIP (RFC 3261), suporte a HD Voice (codec G.722), display LCD colorido mínimo 1,8 polegada, mínimo 10 contas SIP e 10 linhas por aparelho, audioconferência de 3 vias, viva-voz full duplex, entrada para headset 3,5 mm, alcance mínimo de 300 metros em ambiente externo e 50 metros em ambiente interno, bateria recarregável NIMH com autonomia mínima de 20 horas de conversação e 200 horas em espera, autenticação e criptografia nativas DECT. Suporta transferência, encaminhamento, chamada em espera,	UNID	12	R\$ 6.603,00	R\$ 79.236,00



Ordem	Especificação	Und	Qtde	Valor Máx. Unit. (R\$)	Valor Máx. Total (R\$)
	Não Perturbe, conferência de 3 vias e plano de discagem flexível. Provisionamento via TR-069, XML e. Inclui berço de carregamento, baterias, fonte universal e clipe de cinto. Homologado pela ANATEL.				
6	Estação Base VoIP DECT de Longo Alcance Equipamento para pareamento de terminais sem fio DECT, operando na faixa de 1910–1920 MHz (padrão Brasil/ANATEL), protocolo SIP (RFC 3261), suporte a mínimo de 5 aparelhos DECT pareados por base, mínimo de 10 contas SIP por sistema e 5 chamadas simultâneas, áudio Full HD (G.722), audioconferência de 3 vias, interface Ethernet 10/100 Mbps com PoE integrado (IEEE 802.3af). Criptografia por TLS (sinalização SIP), SRTP (mídia de voz), HTTPS e criptografia nativa DECT, com configuração protegida por AES 256 bits. Provisionamento via TR-069, XML e Zero Config com PABX IP compatível. Alcance mínimo de 300 metros em ambiente externo e 50 metros em ambiente interno. Homologado pela ANATEL.	UNID	12	R\$ 1.420,40	R\$ 17.044,80
7	Licença de softphone multiplataforma	MEN	12	R\$ 82,00	R\$ 984,00
8	Telefone IP avançado, com suporte a até 12 linhas e mínimo de 6 contas SIP simultâneas. Display LCD colorido TFT de no mínimo 4,3 polegadas com resolução mínima de 480 x 272 pixels. Áudio Full HD com suporte ao codec G.722 (banda larga) e viva-voz full duplex. Duas interfaces de rede Gigabit (10/100/1000 Mbps) com detecção automática e comutador duplo (switch embutido). PoE integrado (IEEE 802.3af). Bluetooth integrado para sincronização de fones de ouvido e dispositivos móveis. Suporte a no mínimo 48 teclas programáveis de discagem rápida/BLF digitais, com capacidade de conexão de até 4 módulos de expansão em cascata. Audioconferência de no mínimo 5 vias. Segurança por criptografia TLS	UNID	12	R\$ 95,27	R\$ 1.143,24



Ordem	Especificação	Und	Qtde	Valor Máx. Unit. (R\$)	Valor Máx. Total (R\$)
	(sinalização SIP) e SRTP (mídia de voz), com arquivo de configuração protegido por AES de 256 bits. Provisionamento remoto via TR-069, TFTP, HTTP/HTTPS e arquivos XML. Suporte aos protocolos: SIP (RFC 3261), TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, DHCP, DNS, LDAP, 802.1x, IPv6 e SNMP. Porta USB integrada. Homologado pela ANATEL.				
9	Pacote de Mensageria Mensagens de Marketing e de Utilidade via API Oficial com Usuários Ilimitados. Mensagens de Marketing: Até 9.532; Mensagens de Utilidade: Até 2.383; Inclui usuários operadores ilimitados na plataforma omnichannel contratada.	MEN	12	R\$ 3.954,63	R\$ 47.455,56
10	Mensagem Excedente de Marketing	UNID	1.000	R\$ 0,45	R\$ 450,00
11	Mensagem Excedente de Utilidade	UNID	1.000	R\$ 0,12	R\$ 120,00
12	Prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), na modalidade pós-paga corporativa, com as seguintes características mínimas: franquia de dados de 1 GB (gigabyte) por linha por mês em velocidade plena (4G/LTE ou superior); ligações de voz ilimitadas para telefones móveis e fixos de qualquer operadora em território nacional, sem cobrança por minuto ou taxa de conexão; roaming nacional incluído, permitindo a utilização de voz e dados em todo o território brasileiro sem custo adicional; inclusão do aplicativo WhatsApp no plano de dados sem desconto da franquia contratada, exceto para envio de vídeos e realização de chamadas de vídeo pelo aplicativo, os quais serão descontados da franquia normalmente; ao atingir o limite da franquia de dados contratada, a velocidade de conexão deverá ser reduzida automaticamente, vedada a cobrança de dados adicionais fora da franquia sem prévia autorização da Contratante; o serviço deverá ser prestado com chip físico na tecnologia	MEN	12	R\$ 482,85	R\$ 5.794,20

Ordem	Especificação	Und	Qtde	Valor Máx. Unit. (R\$)	Valor Máx. Total (R\$)
	Triplo SIM (compatível com os formatos SIM, Micro SIM e Nano SIM) ou, alternativamente, em tecnologia eSIM (SIM embarcado), conforme opção a ser definida pela Contratante no momento da ativação de cada linha, sem custo adicional pela modalidade escolhida; a operadora deverá possuir autorização da ANATEL para prestação do SMP na área de interesse da Contratante.				

**4.2.** Os itens acima constituem um único lote. A proposta deverá contemplar todos os itens de forma integrada, sendo desclassificada a proposta que não atenda a totalidade dos itens descritos.

**4.3.** Os valores estimados para fins de licitação serão obtidos por meio de pesquisa de preços nos termos da IN SEGES/ME nº 65/2021.

## **5. REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO, HABILITAÇÃO SUBCONTRATAÇÃO**

### **5.1. Modalidade, Critério de Julgamento e Forma de Disputa**

**5.1.1.** A contratação será processada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, nos termos do art. 28, inciso I, e art. 29, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que os padrões de desempenho e qualidade da solução podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, configurando serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**5.1.2.** O critério de julgamento será o de menor preço global mensal, apurado sobre o valor total mensal dos itens constantes da Planilha Estimativa descrita na cláusula 4, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

**5.1.3.** A forma de disputa será aberta, com lances sucessivos decrescentes, admitida a apresentação de lances intermediários, conforme o art. 56, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

**5.1.4.** Os itens descritos na Planilha Estimativa constituem lote único e indivisível. Não será admitida proposta parcial. A licitante que não ofertar a totalidade dos itens será desclassificada, por incompatibilidade com o objeto integral desta contratação.

### **5.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

**5.2.1.** Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar os documentos que comprovem sua constituição regular, nos termos do art. 66 da Lei nº 14.133/2021, de acordo com a sua natureza:

- inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, para as empresárias e as sociedades empresárias;
- ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, para as sociedades simples e demais entidades;
- inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, para as sociedades simples;
- decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**5.2.2.** Os documentos de habilitação jurídica deverão estar atualizados e refletir o quadro societário vigente na data da licitação.

### **5.3. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**5.3.1.** Para fins de habilitação fiscal, social e trabalhista, a licitante deverá apresentar, nos termos do art. 68 da Lei nº 14.133/2021:

- prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativa ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU);
- prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou certidão positiva com efeito de negativa, nos termos do art. 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT);
- prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei.

### **5.4. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**5.4.1.** Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar, nos termos do art. 69 da Lei nº 14.133/2021:

- certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, datada de até 90 (noventa) dias anteriores à data de abertura da sessão pública, salvo se o documento possuir prazo de validade próprio expressamente indicado.

### **5.5. Qualificação Técnica**

**5.5.1.** Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá demonstrar aptidão para o fornecimento do objeto, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

#### **5.5.2. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA:**

**5.5.2.1.** a licitante deverá apresentar no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento anterior de solução de comunicação digital em nuvem (SaaS), contemplando a disponibilização de 150 ramais, 40 linhas ativas.

**5.5.2.2.** a licitante deverá apresentar no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento de telefonia móvel, com fornecimento de dados de no mínimo 5 Linhas.

**5.5.3.** Declaração de Conformidade Técnica: a licitante deverá apresentar declaração, firmada por representante legal, atestando que a solução ofertada atende integralmente às exigências técnicas e funcionais descritas na cláusula 3 deste Termo de Referência, em especial quanto à integração nativa com os canais de mensageria nominados no item 3.6.1.

**5.5.4. Declaração ABR Telecom** Declaração nominada da ABR Telecom atestando aptidão para portabilidade numérica, nos termos da regulamentação Anatel.

**5.5.5. Registro da empresa no CREA ou CFT** Certidão de registro e quitação válida na data da licitação, compatível com serviços de telecomunicações e voz sobre IP;

**5.5.6. Responsável técnico no quadro permanente** Três categorias alternativas, não cumulativas:

- ✓ Engenheiro Eletricista
- ✓ Engenheiro de Telecomunicações
- ✓ Técnico em Telecomunicações

**5.5.7.** Certidão de registro no conselho competente, do profissional indicado no item 5.5.6, com validade na data do certame.

**5.5.8.** A licitante deverá comprovar, que possui outorga válida para exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos da regulamentação vigente

**5.5.9.** A licitante deverá comprovar, no ato da habilitação, que possui autorização válida para exploração do Serviço Móvel Pessoal (SMP), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos da regulamentação vigente.

**5.5.9.1.** Será admitida a participação de empresas autorizadas diretamente como SMP ou que operem na modalidade de Operadora Móvel Virtual (MVNO), desde que devidamente credenciadas e regularizadas perante a ANATEL.

## **5.5.10 JUSTIFICATIVA TÉCNICA DETALHADA**

### **Complexidade Técnica do Objeto**

A contratação objeto deste processo envolve atividades de elevada complexidade técnica, que transcendem a mera configuração de software e exigem conhecimento especializado em engenharia de telecomunicações, redes de dados e segurança da informação. Os principais aspectos técnicos que fundamentam a exigência de habilitação profissional são:

#### ➤ **Tecnologia DECT e Radiofrequência**

As estações base VoIP DECT operam em faixa de radiofrequência licenciada (1.910–1.920 MHz no Brasil), com alcance externo de até 350–400 metros e interno de até 50 metros, conforme especificações técnicas do padrão ETSI EN 300 175. A instalação envolve:

- Estudo de cobertura e posicionamento estratégico das estações base, com análise de interferências eletromagnéticas;
- Dimensionamento de capacidade (número de canais, chamadas simultâneas, emparelhamento de handsets);
- Configuração de modos de operação (circular, linear, paralelo e DID) conforme arquitetura da organização;
- Verificação de conformidade com a homologação Anatel dos equipamentos utilizados;
- Emissão de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) pela instalação de infraestrutura de radiocomunicação.

#### ➤ **Infraestrutura VoIP e Protocolos SIP**

A configuração de PABX em nuvem com troncos SIP, ramais, URA, filas e regras de roteamento

exige domínio de protocolos específicos de telecomunicações:

- Protocolo SIP RFC 3261 — configuração de servidores, proxies, parâmetros de sinalização, autenticação e codecs;
- Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.722 (HD), G.723.1, G.726, G.729A/B, iLBC e OPUS;
- Protocolos de transporte: UDP, TCP, TLS (Transport Layer Security) e WSS (WebSocket Secure);
- Qualidade de Serviço (QoS): configuração de DiffServ, DSCP e 802.1P/Q para priorização de tráfego de voz;
- Integração com gateways analógicos/digitais (FXO/FXS/E1/T1) quando aplicável;
- Planejamento de numeração, planos de discagem e gestão de DID/DDR.

➤ **Segurança de Redes de Telecomunicações**

A implementação de mecanismos de segurança na plataforma VoIP exige habilitação específica em engenharia de redes e segurança da informação:

- Criptografia TLS na sinalização SIP dos ramais e troncos — prevenção de interceptação de metadados e credenciais SIP;
- Criptografia SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) no tráfego de mídia de voz;
- Configuração de firewall e regras de controle de acesso por rede (ACLs), proteção contra ataques de força bruta em servidores SIP, proteção contra SIP scanning e SIP flooding;
- Implementação de HTTPS/TLS em todas as interfaces web e APIs de integração;
- Hardening do ambiente: segregação de VLANs para tráfego de voz e dados, controle de portas e serviços expostos;
- Configuração de autenticação multifator (2FA/TOTP) para acesso administrativo.

➤ **Softphone e Provisionamento**

A gestão centralizada de softphones (Android, iOS, Windows) via plataforma web envolve:

- Configuração de parâmetros SIP centralizados: servidor, credenciais, codec, DTMF e criptografia TLS/SRTP;
- Provisionamento em massa via importação CSV e envio remoto de configurações;
- Configuração de Push Notifications para recebimento de chamadas com aplicativo fechado;
- Integração com lista telefônica corporativa em nuvem (capacidade mínima de 50.000 contatos);
- Configuração de encaminhamentos condicionais: incondicional, quando ocupado e sem resposta.

➤ **Riscos Decorrentes da Ausência de Responsabilidade Técnica**

A execução dos serviços descritos sem a devida habilitação profissional e sem Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) pode acarretar:

**Risco**

**Consequência**

Configuração inadequada de segurança TLS/SRTP	Interceptação de chamadas, vazamento de credenciais SIP e violação da LGPD (Lei nº 13.709/2018) com potencial responsabilidade da Administração
Instalação incorreta de estação DECT	Cobertura deficiente, interferências, queda de chamadas e risco de operação em frequência não homologada pela Anatel
Configuração inadequada de QoS e codecs	Perda de qualidade de áudio, indisponibilidade de serviço e descumprimento de SLA contratual com consequente aplicação de penalidades
Ausência de ART	Ilegalidade da instalação, nulidade do contrato em aspectos técnicos e responsabilidade solidária da Administração perante o CREA (art. 13 da Lei 5.194/1966)
Suporte prestado por profissional não habilitado	Ausência de responsabilidade técnica identificável, impossibilidade de responsabilização perante o CREA/CFT e risco à continuidade do serviço público

## 5.6. JUSTIFICATIVA DAS EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

**5.6.1.** As exigências de qualificação técnica previstas na cláusula 5.5 do Termo de Referência foram estabelecidas com fundamento no art. 67 da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), que autoriza a Administração Pública a exigir, na fase de habilitação, documentação técnica que comprove a aptidão do licitante para o fornecimento do objeto licitado.

A seguir, apresenta-se a justificativa individualizada de cada requisito, demonstrando sua proporcionalidade, razoabilidade e vinculação ao objeto contratado.

### 5.6.2. Justificativa – Atestado de Capacidade Técnica (Solução SaaS com 150 Ramais e 40 Linhas Ativas)

A exigência de pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica que comprove o fornecimento anterior de solução de comunicação digital em nuvem (SaaS), com disponibilização de 150 ramais e 40 linhas ativas, justifica-se pelos seguintes fundamentos:

- **Complexidade técnica do objeto:** A solução contratada envolve infraestrutura de comunicação em nuvem (SaaS), tecnologia que exige expertise específica em arquitetura de sistemas distribuídos, segurança da informação, continuidade de serviço e integração com protocolos VoIP. A inexperiência do fornecedor nesse segmento representa risco direto à continuidade operacional do órgão.
- **Dimensionamento compatível com o objeto:** Os quantitativos de 150 ramais e 40 linhas ativas refletem as necessidades reais da contratante, conforme levantamento prévio de demanda. A exigência de que o atestado contemple capacidade similar garante que o licitante já executou contrato de porte equivalente, reduzindo riscos de inadimplemento técnico.
- **Proporcionalidade:** O quantitativo exigido não excede o objeto licitado, sendo solicitado apenas 1 (um) atestado, com quantidades iguais às previstas no contrato, em linha com o entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU) nos Acórdãos nº 2.295/2017 e 1.168/2016-Plenário.

- Base legal: Art. 67, I, da Lei nº 14.133/2021 – aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

### **5.6.3. Justificativa Atestado de Capacidade Técnica (Telefonia Móvel com Mínimo de 5 Linhas)**

A exigência de atestado comprovando fornecimento anterior de telefonia móvel com no mínimo 5 (cinco) linhas de dados fundamenta-se nas seguintes razões:

- Distinção técnica entre os serviços: A telefonia móvel corporativa constitui serviço regulado diverso da solução de comunicação em nuvem (item 5.5.2.1), demandando habilitação específica junto à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e capacidade operacional própria. Tal especificidade justifica atestado autônomo para essa parcela do objeto.
- Quantitativo mínimo adequado: O número de 5 (cinco) linhas está em conformidade com o porte do lote contratado para telefonia móvel. Exigência superior seria desproporcional e restritiva à competitividade, ao passo que exigência inferior não asseguraria experiência relevante.
- Proteção ao interesse público: A prestação de serviço de telecomunicações por empresa sem experiência comprovada pode resultar em falhas de cobertura, interrupções de serviço e prejuízo às atividades administrativas da contratante.
- Base legal: Art. 67, I, da Lei nº 14.133/2021 c/c regulamentação setorial da Anatel.

### **5.6.4. Justificativa Declaração de Conformidade Técnica**

A exigência de declaração firmada por representante legal, atestando que a solução ofertada atende integralmente às exigências técnicas e funcionais da cláusula 3 do Termo de Referência – em especial quanto à integração nativa com canais de mensageria do item 3.6.1 – justifica-se por:

- Impossibilidade de verificação prévia: Diferentemente de bens físicos, soluções SaaS não podem ser inspecionadas na fase licitatória. A declaração de conformidade transfere para o fornecedor a responsabilidade formal por afirmar que sua solução cumpre os requisitos funcionais descritos no TR, criando base jurídica para rescisão contratual e aplicação de penalidades em caso de descumprimento.
- Integração nativa com canais de mensageria: A integração com os canais listados no item 3.6.1 é requisito essencial da solução. Exigir declaração específica sobre esse ponto evita que soluções incompatíveis sejam contratadas sob promessa de adequação futura, garantindo que a funcionalidade exista no momento da contratação.
- Responsabilização do representante legal: A exigência de assinatura do representante legal – e não apenas de preposto técnico – eleva o nível de comprometimento da empresa, dissuadindo declarações inverídicas e fortalecendo o controle da Administração.
- Base legal: Art. 67, III, da Lei nº 14.133/2021 – declarações específicas admitidas quando pertinentes ao objeto.

### **5.6.5. Justificativa Declaração ABR Telecom (Portabilidade Numérica)**

A exigência de declaração nominada da ABR Telecom, atestando aptidão para portabilidade numérica nos termos da regulamentação Anatel, fundamenta-se em:

- Obrigatoriedade regulatória: A portabilidade numérica é direito do usuário garantido pela Resolução Anatel nº 460/2007 e regulamentações posteriores. A contratante necessita manter seus números já em uso, sendo a portabilidade condição operacional essencial, não acessória.
- Natureza da habilitação: Apenas operadoras devidamente cadastradas junto à ABR Telecom – entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil – estão aptas a realizar e receber portações. A declaração da ABR Telecom é o único documento hábil a comprovar essa habilitação específica, não sendo substituível por atestados genéricos.

- Risco operacional em caso de não habilitação: A contratação de empresa não habilitada à portabilidade inviabilizaria a migração dos números existentes da contratante, causando impacto grave na comunicação interna e externa do órgão.
- Base legal: Art. 67, IV, da Lei nº 14.133/2021 c/c Resolução Anatel nº 460/2007 e Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).

#### **5.6.6. Justificativa Registro no CREA ou CFT**

A exigência de certidão de registro e quitação no CREA ou CFT, válida na data da licitação e compatível com serviços de telecomunicações e voz sobre IP (VoIP), justifica-se por:

- Natureza técnica do serviço: Serviços de telecomunicações e infraestrutura de voz sobre IP enquadram-se como atividades de engenharia regulamentadas, sujeitas à fiscalização profissional pelo CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) ou pelo CFT (Conselho Federal dos Técnicos Industriais), conforme a habilitação do responsável técnico da empresa.
- Garantia de qualidade técnica: O registro ativo no conselho profissional competente assegura que a empresa mantém estrutura técnica regularizada, submetida a normas éticas e técnicas do setor, o que é fator de segurança para a Administração Pública contratante.
- Exigência proporcional: Não é exigida especialidade restrita, sendo aceitos tanto o CREA quanto o CFT, ampliando o universo de licitantes habilitados e preservando a competitividade do certame.
- Base legal: Art. 67, II, da Lei nº 14.133/2021 c/c Lei nº 5.194/1966 (CREA) e legislação regulamentadora das profissões técnicas.

#### **5.6.7. Justificativa Responsável Técnico no Quadro Permanente**

A exigência de responsável técnico pertencente ao quadro permanente da empresa, nas categorias de Engenheiro Eletricista, Engenheiro de Telecomunicações ou Técnico em Telecomunicações, justifica-se por:

- Responsabilidade técnica continuada: A prestação de serviços de telecomunicações exige supervisão técnica permanente durante toda a vigência contratual – não apenas na implantação. A vinculação do responsável ao quadro permanente garante que o profissional estará disponível para responder tecnicamente pela execução ao longo do contrato.
- Categorias adequadas ao objeto: As três categorias aceitas (Engenheiro Eletricista, Engenheiro de Telecomunicações e Técnico em Telecomunicações) são precisamente as habilitações profissionais previstas para serviços de voz, dados e telecomunicações, conforme tabelas de atribuições do CREA/CFT. A lista é alternativa (não cumulativa), o que preserva a competitividade.
- Prevenção de terceirização irresponsável: Exigir vínculo com o quadro permanente impede que o licitante apresente um profissional sem relação real com a empresa apenas para fins de habilitação, prática vedada pela jurisprudência do TCU (Acórdão nº 746/2014-Plenário).
- Base legal: Art. 67, II e §1º, da Lei nº 14.133/2021 – possibilidade de exigência de responsável técnico como requisito de qualificação técnico-profissional.

#### **5.6.8. Conclusão**

As exigências de qualificação técnica estabelecidas na cláusula 5.5 do Termo de Referência são justificadas, proporcionais ao objeto licitado e amparadas na legislação vigente. Cada requisito foi concebido para garantir que apenas empresas com real capacidade técnica, operacional e regulatória participem da disputa, protegendo o interesse público e assegurando a qualidade na prestação dos serviços contratados.

As exigências não extrapolam o necessário para demonstrar capacidade de cumprimento das obrigações contratuais, sendo compatíveis com os entendimentos consolidados do Tribunal de Contas da União e em conformidade com os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e competitividade previstos nos arts. 5º e 11º da Lei nº 14.133/2021.

## 5.7. Subcontratação

5.7.1. Não será aceitação a subcontratação total ou parcial do objeto da contratação.

## 6. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar a plataforma em ambiente de nuvem com disponibilidade mínima de 99,5% ao mês (SLA contratual);</li> <li>• Fornecer suporte técnico durante o horário de expediente, com canal de atendimento definido em contrato;</li> <li>• Realizar implantação, parametrização inicial e treinamento de operadores e gestores;</li> <li>• Garantir a portabilidade dos dados ao término do contrato, fornecendo exportação em formato aberto;</li> <li>• Cumprir a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteção dos dados pessoais tratados;</li> <li>• Manter sigilo absoluto sobre informações e dados a que tiver acesso em razão do contrato;</li> <li>• Comunicar à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança que envolva dados do ambiente contratado, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;</li> <li>• Realizar atualizações e manutenções evolutivas/corretivas da plataforma sem custo adicional durante a vigência do contrato;</li> <li>• Apresentar relatórios mensais de disponibilidade, consumo e incidentes, quando solicitados pelo gestor do contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar fiscal de contrato e gestor responsável pelo acompanhamento da execução contratual;</li> <li>• Fornecer à CONTRATADA as informações e acessos necessários para implantação e operação da solução;</li> <li>• Efetuar o pagamento nas condições e prazos previstos no contrato, após o recebimento definitivo e atesto da nota fiscal;</li> <li>• Comunicar à CONTRATADA, com antecedência, qualquer alteração na infraestrutura ou nos requisitos que impacte a execução do objeto;</li> <li>• Acompanhar os indicadores de nível de serviço e registrar formalmente eventuais inconformidades para fins de aplicação de sanções ou glosas previstas em contrato;</li> <li>• Zelar pelo uso adequado da plataforma, orientando os usuários internos sobre o emprego correto dos recursos contratados;</li> <li>• Não utilizar a solução para finalidade diversa do objeto contratado.</li> </ul>

## 7. GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1. Deverá ser designado Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, na forma do art. 117 da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 75/2021, com competência para: acompanhar a execução; atestar a prestação dos serviços; comunicar irregularidades; e solicitar a aplicação de penalidades quando cabível.

7.2. O recebimento provisório será realizado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do serviço ou do relatório mensal, com verificação sumária de conformidade. O recebimento definitivo será realizado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, após análise técnica e confirmação do atendimento às especificações deste Termo.

7.3. O pagamento ficará condicionado ao recebimento definitivo e ao atesto da nota fiscal pelo fiscal técnico designado.

**7.4.** A Administração poderá convocar representante da contratada sempre que houver necessidade de adoção imediata de providências relacionadas à execução contratual.

**7.5.** Após a assinatura do contrato, poderá ser realizada reunião inicial para apresentação do **plano de fiscalização e execução**, contendo:

- Estratégias de acompanhamento;
- Indicadores de desempenho;
- Obrigações contratuais principais;
- Procedimentos de comunicação e notificação;
- Sanções aplicáveis e mecanismos de controle.

#### **7.6. Da Fiscalização Contratual**

**7.6.1.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por agente(s) público(s) formalmente designado(s), denominados **fiscais do contrato**, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

**7.6.2.** Compete ao fiscal:

- a) Acompanhar a execução física e financeira do objeto contratual (bens e serviços);
- b) Registrar ocorrências e irregularidades em relatório próprio;
- c) Determinar prazo para correção de falhas ou inconformidades;
- d) Notificar formalmente a contratada sobre descumprimentos;
- e) Encaminhar ao gestor do contrato os assuntos que extrapolarem sua competência;
- f) Comunicar, em tempo hábil, o término da vigência contratual para eventual prorrogação ou encerramento.

**7.6.3.** O fiscal deverá verificar a **manutenção das condições de habilitação**, a execução dos pagamentos, controle de garantias, pedidos de aditivos e outros documentos pertinentes.

#### **7.7. Da Gestão Contratual**

**7.7.1.** A gestão será exercida por servidor designado, denominado **gestor do contrato**, que terá as seguintes atribuições:

- a) Coordenar o processo de acompanhamento e fiscalização;
- b) Consolidar os registros e relatórios do fiscal em histórico unificado;
- c) Controlar o cumprimento das metas contratuais e cláusulas de desempenho;
- d) Emitir relatório circunstanciado sobre o desempenho da contratada;
- e) Promover, se necessário, a abertura de processo administrativo sancionador nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021;
- f) Manter atualizada toda a documentação da execução contratual;
- g) Avaliar riscos e propor medidas corretivas ou preventivas.

**7.7.2.** O gestor deverá comunicar, tempestivamente, à autoridade superior quaisquer situações que demandem decisão administrativa ou envolvam risco à continuidade da execução contratual.

#### **7.8. Da Identificação dos Responsáveis**

**7.8.1. A fiscalização do contrato** será exercida sob responsabilidade de:

- **Nome:** Anselmo Bandeira Neto
- **Departamento:** Tecnologia da Informação
- **Cargo:** Fiscal Titular
- **CPF:** 025.831.529-63

**7.8.2. A gestão do contrato** será exercida sob responsabilidade de:

- **Nome:** Lisie Pereira dos Santos
- **Cargo:** Secretária Municipal de Administração
- **CPF:** 081.701.019-05
- **Função:** Gestora Titular

## **8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA) E PENALIDADES**

**8.1.** A contratada deverá observar os Níveis Mínimos de Serviço — NMS estabelecidos na tabela abaixo. O não cumprimento ensejará a aplicação de glosas e/ou sanções, após due process legal e oportunidade de defesa, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021.

INDICADOR	META MÍNIMA	PRAZO DE APURAÇÃO	PENALIDADE (GLOSA)
Tempo de resposta ao suporte (chamado crítico)	Até 4 horas	Por chamado	0,3% do valor mensal por hora excedente (limitado a 5%)
Tempo de resposta ao suporte (chamado normal)	Até 24 horas úteis	Por chamado	0,1% do valor mensal por ocorrência
Tempo de implantação inicial da solução	Até 30 dias corridos da O.S.	Contagem única	0,5% do valor mensal por dia de atraso (limitado a 15%)
Restore após incidente crítico (RTO)	Até 4 horas	Por incidente	1,0% do valor mensal por hora excedente (limitado a 5%)

**8.2.** As glosas serão calculadas sobre o valor mensal contratado e deduzidas da fatura do período de apuração, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei e no contrato.

## 9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**9.1.** O pagamento será realizado mensalmente, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados do atesto da nota fiscal pelo fiscal técnico designado, observado o disposto no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

**9.2.** A emissão da nota fiscal deverá ocorrer após o encerramento de cada mês de prestação dos serviços, com indicação do período de referência, do número do contrato e do descritivo dos serviços prestados.

**9.3.** Em caso de irregularidade na nota fiscal ou na documentação correlata, o prazo para pagamento será interrompido e reiniciará após a regularização, sem que caiba à CONTRATANTE o pagamento de encargos ou juros pelo período de pendência.

**9.4.** O reajuste de preços, quando aplicável, obedecerá ao, conforme art. 92 da Lei nº 14.133/2021 e art. 22 da IN SGD/ME nº 94/2022, com periodicidade mínima de 12 (doze) meses a contar da data do orçamento estimado ou da data do último reajuste.

## 10. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

**10.1.** Disponibilidade: a solução deverá garantir disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) ao mês, excluídas manutenções programadas previamente comunicadas.

**10.2.** Desempenho: o tempo de resposta da interface web não deverá exceder 3 (três) segundos

para operações de navegação e consulta, em condições normais de uso.

**10.3.** Escalabilidade: a solução deverá suportar expansão de usuários, ramais e canais sem necessidade de migração para nova plataforma ou custos adicionais de infraestrutura por parte da CONTRATANTE.

**10.4.** Portabilidade: ao término do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados em formato aberto e estruturado (ex.: CSV, JSON ou XML), sem ônus à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias.

**10.5.** Conformidade com LGPD: a CONTRATADA atuará como operadora de dados pessoais e deverá cumprir as obrigações previstas na Lei nº 13.709/2018, incluindo: adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas; não subcontratar tratamento de dados sem anuência da CONTRATANTE; e comunicar incidentes de segurança no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

**10.6.** Auditoria e Logs: a solução deverá manter logs de acesso, ações administrativas e eventos relevantes pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, com possibilidade de exportação.

**10.7.** Suporte e Treinamento: a CONTRATADA deverá fornecer treinamento presencial ou remoto para gestores e operadores, manual de usuário em português brasileiro e suporte técnico durante o horário de expediente administrativo, com canal formal de abertura de chamados.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS DE NEUTRALIDADE E ISONOMIA**

**11.1.** Este Termo de Referência descreve exclusivamente características, funcionalidades e requisitos técnicos objetivos, sem qualquer referência a marcas, fabricantes, produtos ou fornecedores específicos.

**11.2.** Onde houver menção a tecnologias, padrões ou funcionalidades amplamente utilizados no mercado, considerar-se-á equivalência técnica desde que o licitante atenda integralmente aos requisitos funcionais e de segurança descritos neste documento.

**11.3.** A utilização de exemplos de formatos, protocolos ou siglas (ex.: SIP, TLS, TOTP, RAG, DTMF, CSV) tem caráter meramente descritivo e não vincula a solução a tecnologia ou fornecedor específico, sendo admitido o emprego de tecnologias equivalentes com funcionalidade comprovada.

**11.4.** A Administração se reserva ao direito de realizar Prova de Conceito (PoC) funcional, nos termos definidos no edital, visando aferir, de forma objetiva e isonômica, o atendimento dos requisitos técnicos essenciais antes da adjudicação do objeto.

## **12. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**12.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta das dotações orçamentárias próprias consignadas no orçamento vigente do Município de Cruzeiro do Oeste/PR, vinculadas à unidade requisitante, conforme a seguir:

Unidade Orçamentária: Secretaria de Administração

Projeto/Atividade: contratação de Solução de Comunicação Digital Integrada, prestada em regime de subscrição mensal no modelo Software como Serviço (SaaS), englobando o acesso à plataforma unificada de gestão de atendimento e colaboração, a disponibilização dos terminais de comunicação necessários à sua operação e os serviços de mensageria digital.

Fonte de Recurso: red. 6      02.001.04.122.0003.2.001.      3.3.90.40.00.00

red. 45	05.001.04.122.0068.2.009	3.3.90.40.00.00
red. 60	06.001.04.122.0004.2.011	3.3.90.40.00.00
red. 69	06.002.04.122.0004.2.012.	3.3.90.40.00.00
red. 98	07.001.04.123.0005.2.017.	3.3.90.40.00.00
red. 127	08.001.15.451.0051.2.034	3.3.90.40.00.00
red. 140	08.002.15.451.0037.2.026.	3.3.90.40.00.00
red. 194	09.002.10.301.0020.2.043.	3.3.90.40.00.00
red. 261	10.001.08.244.0016.2.058.	3.3.90.40.00.00
red. 361	11.001.12.361.0022.2.074.	3.3.90.40.00.00
red. 446	12.001.20.122.0045.2.091	3.3.90.40.00.00
red. 516	15.001.27.812.0053.2.090	3.3.90.40.00.00

Nota de Empenho: A ser emitida oportunamente após a assinatura do contrato.

**12.2.** O valor estimado da contratação é de **R\$264.179,76 (DUZENTOS E SESSENTA E QUATRO MIL, CENTOS E SETENTA E NOVE REAIS E SETENTA E SEIS CENTAVOS)**, conforme pesquisa de preços anexada aos autos, elaborada nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei nº 14.133/2021 e de acordo com as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

**12.3.** A contratação encontra-se compatível com o Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA) do exercício financeiro vigente, em conformidade com o art. 8º, inciso II da Lei nº 14.133/2021.

**12.4.** Caberá ao setor financeiro e contábil da Administração a verificação da existência e disponibilidade dos recursos orçamentários no momento da formalização do contrato e emissão da nota de empenho.

Cruzeiro do Oeste/PR, 02 de junho de 2026.

#### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

---

Valdir Donati Junior  
Departamento de Informática

---

Lislie Pereira do Santos  
Secretaria de Administração



## ANEXO II

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

Contratação de Solução de Comunicação Digital Integrada  
Plataforma Omnichannel em Nuvem (SaaS) | Locação de Terminais IP | Mensageria Digital  
| Telefonia Móvel

<b>Número do ETP:</b>	ETP-PMCO-TI-001/2026
<b>Processo:</b>	
<b>Setor Requisitante:</b>	Secretaria Municipal de Administração / TI
<b>Elaborado por:</b>	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Data de elaboração:</b>	Junho/2026
<b>Fundamentação legal:</b>	Art. 18 da Lei nº 14.133/2021 e IN SGD/ME nº 58/2022
<b>Modalidade prevista:</b>	Pregão Eletrônico   Menor Preço Global Mensal

## SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO DEMANDANTE
  2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE
  3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E NORMATIVO
  4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
  5. LEVANTAMENTO DO CENÁRIO ATUAL (DIAGNÓSTICO OPERACIONAL)
  6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES
  7. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO
  8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO
  9. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO EM LOTE ÚNICO
  10. ESTIMATIVA DE CUSTO DA CONTRATAÇÃO
  11. ANÁLISE DE RISCOS
  12. IMPACTOS AMBIENTAIS E SUSTENTABILIDADE
  13. RESULTADOS PRETENDIDOS E INDICADORES DE SUCESSO
  14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE
- ANEXO III – RELAÇÃO DE RAMAIS POR SECRETARIA  
ANEXO IV – RELAÇÃO DE LINHAS (ROTAS DE ENTRADA) E VÍNCULOS

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO DEMANDANTE

<b>Órgão:</b>	Prefeitura Municipal de Cruzeiro do Oeste
<b>Estado:</b>	Paraná
<b>CNPJ:</b>	76.381.854/0001-27
<b>Endereço:</b>	Rua João Ormino de Resende, 686 – Centro – Cruzeiro do Oeste/PR – CEP 87.400-000
<b>DDD:</b>	(44)
<b>Unidade Demandante:</b>	Secretaria Municipal de Administração / Departamento de Tecnologia da Informação
<b>Autoridade Competente:</b>	Prefeito Municipal

## 2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

### 2.1. Contextualização do Problema

A Prefeitura Municipal de Cruzeiro do Oeste opera, atualmente, com uma infraestrutura de comunicação de voz de funcionalidades básicas, restrita ao processamento de chamadas telefônicas internas e externas por meio de ramais analógicos ou digitais convencionais. Referida solução, concebida para um modelo de comunicação exclusivamente vocal e presencial, revela-se estruturalmente insuficiente para atender ao perfil de atendimento público contemporâneo, caracterizado pela multiplicidade de canais digitais e pela exigência crescente de agilidade, rastreabilidade e personalização dos serviços.

O levantamento técnico realizado pela equipe de TI municipal identificou as seguintes deficiências críticas na infraestrutura vigente:

- **Restrição ao canal de voz:** o sistema opera exclusivamente com chamadas telefônicas tradicionais, sendo incapaz de integrar ou processar atendimentos oriundos de canais digitais como WhatsApp, Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger, chat web ou e-mail canais que representam parcela crescente e majoritária das demandas de cidadãos e parceiros institucionais.
- **Ausência de integração omnichannel:** inexistência de tela unificada de atendimento, histórico consolidado por interlocutor ou mecanismo de transferência de contexto entre canais, impondo ao servidor público a necessidade de operar sistemas distintos e desconectados, com severo prejuízo à qualidade e à agilidade do serviço.
- **Inexistência de automação e Inteligência Artificial:** triagem, qualificação e encaminhamento de demandas dependem integralmente de intervenção humana, sem qualquer mecanismo de atendimento automatizado, classificação de intenção ou resolução de solicitações de baixa complexidade por agentes de IA.
- **Ausência de instrumentos de gestão e supervisão:** o sistema não disponibiliza dashboards operacionais, indicadores de nível de serviço (SLA, TMA, TME), métricas de qualidade (CSAT, NPS) nem ferramentas de monitoramento em tempo real, inviabilizando a supervisão efetiva e a tomada de decisão orientada a dados.
- **Limitações de mobilidade e escalabilidade:** a estrutura atual não suporta operação remota plena nem expansão da capacidade de atendimento sem novos investimentos em infraestrutura física.
- **Ausência de colaboração integrada:** inexistência de funcionalidades nativas de videoconferência com agenda, gravação e transcrição automática, nem de mensageria interna corporativa no mesmo ambiente operacional.

### 2.2. Escopo da Insuficiência

A insuficiência da solução vigente é funcional e estrutural: não se trata de mero aprimoramento de capacidade, mas da necessidade de substituição integral por plataforma que atenda ao perfil de atendimento multicanal e às exigências de governança, rastreabilidade e eficiência esperadas da Administração Pública contemporânea, em conformidade com o princípio da eficiência previsto no art. 37, caput, da Constituição Federal e com a diretriz de modernização da gestão pública do art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

A Prefeitura Municipal de Cruzeiro do Oeste mantém atualmente 148 (cento e quarenta e oito) ramais ativos, distribuídos por todas as secretarias e equipamentos públicos, e 101 (cento e uma) linhas telefônicas STFC ativas, vinculadas a setores críticos como Hospital Municipal, Unidades

Básicas de Saúde, Conselho Tutelar, Secretaria de Educação, Defesa Civil e Corpo de Bombeiros. A totalidade desses pontos de atendimento será migrada para a nova plataforma integrada, garantindo continuidade operacional e acréscimo substancial de funcionalidade.

### 3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E NORMATIVO

#### 3.1. Fundamentação Legal

A presente contratação está amparada no seguinte arcabouço normativo:

- **Lei nº 14.133/2021** (Lei de Licitações e Contratos Administrativos): art. 11 (princípio da eficiência e modernização); art. 18 (Estudo Técnico Preliminar); art. 28, I, e art. 29, I (modalidade Pregão Eletrônico para serviços comuns de TIC); art. 33, I (julgamento por menor preço); art. 107 (prorrogação contratual).
- **IN SGD/ME nº 58/2022** (revogou IN SGD/ME nº 01/2019): disciplina o processo de contratação de soluções de TIC no âmbito da Administração Pública federal, aplicável subsidiariamente aos entes municipais.
- **IN SEGES/ME nº 65/2021**: dispõe sobre pesquisa de preços para aquisições e contratações de bens e serviços.
- **IN SGD/ME nº 94/2022**: regulamenta o reajuste de contratos de serviços de TIC.
- **IN GSI/PR nº 5/2021**: requisitos mínimos de segurança da informação para soluções de computação em nuvem no âmbito da Administração Pública Federal.
- **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- **Regulamentação ANATEL**: Resolução nº 736/2019 (Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC) e Resolução nº 477/2007 (Serviço Móvel Pessoal – SMP).

#### 3.2. Alinhamento com o Planejamento Municipal

A presente contratação não se encontra contemplada no Plano de Contratações Anual (PCA) vigente, em razão de alteração superveniente das necessidades administrativas identificadas após a elaboração do referido planejamento.

À época da elaboração do PCA, a previsão da Administração era promover a modernização do sistema de comunicação institucional por meio de solução tecnológica distinta da atualmente proposta.

Contudo, durante a execução das atividades administrativas e a análise da infraestrutura de comunicação existente, verificou-se que a solução inicialmente planejada não atenderia de forma integral aos requisitos operacionais, de escalabilidade, mobilidade, integração e redução de custos atualmente demandados pelos diversos setores da Administração Pública Municipal.

Além disso, encontra-se vigente o Contrato nº 362/2022, que contempla a prestação de serviços de telecomunicações por meio de telefonia convencional. A avaliação técnica e operacional realizada ao longo da vigência contratual demonstrou a necessidade de evolução tecnológica da solução atualmente utilizada, visando a substituição gradual do modelo tradicional por uma plataforma de telefonia em nuvem (Cloud PBX), capaz de proporcionar maior eficiência operacional, gestão centralizada, disponibilidade dos serviços, flexibilidade para expansão, mobilidade dos usuários e melhor aproveitamento dos recursos públicos.

Dessa forma, a presente contratação decorre de necessidade identificada posteriormente à elaboração do PCA, caracterizando-se como demanda superveniente e devidamente justificada pelo interesse público, pela necessidade de continuidade dos serviços de comunicação institucional e pela busca da modernização tecnológica da infraestrutura de telecomunicações do

Município.

Ressalta-se que a inclusão da contratação no planejamento das aquisições subsequentes será promovida pela Administração, observando-se os princípios do planejamento, da eficiência e da transparência previstos na Lei nº 14.133/2021.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

##### **4.1. Requisitos Funcionais Essenciais**

Com base no diagnóstico operacional e nas necessidades identificadas, a solução a ser contratada deverá atender, obrigatoriamente, aos seguintes requisitos funcionais, sem os quais a proposta será desclassificada:

##### **4.1.1. Plataforma de Comunicação Omnichannel**

- Interface unificada (browser-based) para operação de múltiplos canais de comunicação por agentes e supervisores, sem instalação de software local adicional;
- Canais de mensageria obrigatórios: WhatsApp Business (API Oficial Meta), Telegram (API oficial de bots), Instagram Direct (API oficial Meta) e Facebook Messenger (API oficial Meta);
- Canais adicionais: chat web (widget incorporável), e-mail (IMAP/SMTP), SMS e RCS;
- Histórico consolidado de atendimentos por interlocutor, com visibilidade cross-channel;
- Filas de atendimento configuráveis por canal, com estratégia de distribuição, SLA e horário de atendimento;
- Chatbot determinístico com editor visual de fluxos (nós, menus, condicionais, variáveis e transferência para agente humano);
- Templates HSM gerenciáveis (categorias Marketing, Utilidade e Autenticação) para canais que exigem aprovação prévia.

##### **4.1.2. Infraestrutura de Voz em Nuvem (VoIP/SaaS)**

- Processamento de chamadas entrantes e saídas, roteamento inteligente e gestão de filas de voz;
- URA/IVR em múltiplos níveis com áudios de menu, timeout, opções DTMF (0-9, \* e #) e destinos variados;
- Ramais VoIP com autenticação SIP e softphone integrado ao navegador;
- Gravação e rastreabilidade de chamadas, com player embutido e exportação;
- Regras de entrada e saída configuráveis, com failover automático de troncos SIP;
- Capacidade para operação de até 200 (duzentos) ramais simultâneos.

##### **4.1.3. Terminais de Comunicação (Locação)**

- 100 (cem) terminais IP com fio (fast Ethernet, SIP, HD Voice, display LCD, mínimo 2 linhas SIP e 4 teclas programáveis);
- 100 (cem) aparelhos telefônicos sem fio DECT/SIP (HD Voice G.722, display LCD colorido, mínimo 10 contas SIP, alcance ≥300m externo, autonomia ≥20h conversação, homologados ANATEL);
- 40 (quarenta) estações base VoIP DECT de longo alcance (SIP RFC 3261, ≥5 aparelhos por base, PoE, TLS/SRTP, homologadas ANATEL);
- 1 (um) terminal IP avançado (12 linhas, 6 contas SIP simultâneas, display TFT 4,3", Gigabit, Bluetooth, ≥48 teclas programáveis, PoE, TLS/SRTP);

- 10 (dez) licenças de softphone multiplataforma (Android, iOS, Windows, macOS, push notification).

#### 4.1.4. Inteligência Artificial Generativa

- Agentes de IA de voz (interação em tempo real, integrável a fluxos de entrada, URA e filas) e de chat (nos canais de mensageria integrados);
- Agente de Triagem: identificação do motivo do contato, coleta de dados, classificação de intenção e encaminhamento;
- Agente Especialista: respostas aprofundadas, uso de base de conhecimento corporativa (RAG) com suporte a upload de PDFs e histórico de atendimentos;
- Seleção de modelo de IA por agente (neutralidade tecnológica, suporte a múltiplos provedores);
- Painel de consumo de IA com filtros, indicadores por sessão e exportação tabular.

#### 4.1.5. Colaboração e Videoconferência

- Sala pessoal com link persistente, áudio/vídeo, compartilhamento de tela e gestão de participantes;
- Agenda com agendamento e envio de convites; histórico e repositório de gravações;
- Geração automática de transcrições com consulta e pesquisa textual.

#### 4.1.6. Mensageria Digital (WhatsApp Business API)

- Pacote mensal de até 9.532 mensagens de Marketing e 2.383 mensagens de Utilidade;
- Usuários operadores ilimitados na plataforma omnichannel.

#### 4.1.7. Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)

- Portabilidade de 89 (oitenta e nove) linhas STFC para tráfego de voz, DDD 44, sem limitação de chamadas simultâneas dentro do pacote contratado;
- Serviço DDG 0800 com 4 (quatro) canais simultâneos de atendimento, recebimento ilimitado de fixo e móvel nacional, integrado à plataforma omnichannel e ao sistema de roteamento URA/IVR.

#### 4.1.8. Serviço Móvel Pessoal (SMP)

- 15 (quinze) linhas SMP pós-pagas corporativas com: franquia de 1 GB/linha/mês em 4G/LTE; voz ilimitada para fixo e móvel nacional; roaming nacional incluído; WhatsApp incluso na franquia de dados (exceto vídeos e chamadas de vídeo); chip triplo SIM ou eSIM; autorização ANATEL para a área de interesse.

## 4.2. Requisitos Não Funcionais

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
<b>Disponibilidade</b>	Mínimo de 99,5% ao mês, excluídas manutenções programadas

<b>Desempenho</b>	previamente comunicadas. Tempo de resposta da interface web não superior a 3 segundos em condições normais de uso.
<b>Escalabilidade</b>	Expansão de usuários, ramais e canais sem migração de plataforma ou custos adicionais de infraestrutura pela Contratante.
<b>Portabilidade de dados</b>	Exportação de todos os dados em formato aberto (CSV, JSON ou XML) em até 30 dias do encerramento contratual, sem ônus.
<b>Segurança</b>	HTTPS/TLS exclusivo; 2FA obrigatório para perfis administrativos (TOTP); TLS na sinalização SIP; firewall e controle de acesso; conformidade com IN GSI/PR nº 5/2021 e LGPD (com DPA).
<b>Modelo de entrega</b>	Software como Serviço (SaaS), com remuneração por assinatura mensal. Terminais em regime de locação, sem transferência de propriedade.
<b>Vigência</b>	12 (doze) meses, prorrogável nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

## 5. LEVANTAMENTO DO CENÁRIO ATUAL (DIAGNÓSTICO OPERACIONAL)

### 5.1. Mapeamento da Infraestrutura de Comunicação Existente

O levantamento técnico realizado pela equipe de TI da Prefeitura Municipal de Cruzeiro do Oeste identificou a seguinte infraestrutura de comunicação atualmente em operação:

SECRETARIA / GRUPO	RAMAIS ATIVOS	OBSERVAÇÕES
<b>Prefeitura / Administração Geral</b>	27	Inclui Gabinete, Finanças, RH, Jurídico, Licitações, Contabilidade, Patrimônio, Ouvidoria, Tributação, Controle Interno, Almoxarifado e Agência do Trabalhador.
<b>Secretaria Municipal de Saúde</b>	37	Hospital Municipal, UBS Jd. Cruzeiro, UBS São Silvestre, Posto Central, Centro Odontológico, Ambulatório, Vigilância Sanitária, AMAI, CAM, Farmácias e Academia da Saúde.
<b>Assistência Social / Social</b>	6	CRAS, CREAS, APMI, Cadastro Único.
<b>Secretaria Municipal de Educação</b>	12	Escolas Municipais (Amaral Fontoura, Emiliano Pernetá, Tasso da Silveira, Casinha São Silvestre, Nísia Floresta), CMEIs (Pequeno Polegar, Pequeno Príncipe, Cantinho dos Anjos) e UAB.
<b>Setores Gerais e Demais Equipamentos</b>	66	Defesa Civil, Bombeiros, Obras, Casa da Cultura, Ginásio de Esportes, Museu Paleontológico, Agricultura, Meio Ambiente, Agência de Fomento, Fábrica de Mão de Obras, Conselho Tutelar, APMI, CRJ, Junta Militar, Notas do Produtor e outros.

<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	Ramais distribuídos em toda a estrutura municipal
--------------	------------	---

## 5.2. Linhas Telefônicas (Rotas de Entrada)

O Município opera atualmente com 101 (cento e uma) linhas STFC ativas no código DDD (44), vinculadas a ramais específicos, filas de atendimento ou dial plans de URA. Deste total, 89 (oitenta e nove) linhas serão objeto de portabilidade numérica para a nova plataforma de comunicação, conforme especificado no item 2 da Planilha Estimativa do Termo de Referência.

As rotas de entrada estão organizadas de acordo com o seguinte perfil de vinculação:

- **Vinculação direta a ramal específico:** a maioria das linhas é direcionada diretamente ao ramal da unidade pública correspondente (ex.: Hospital Municipal → Ramal 310; UBS Jd. Cruzeiro → Ramal 350; CRAS → Ramal 410).
- **Vinculação a fila de atendimento:** determinadas linhas são roteadas para filas com múltiplos atendentes (ex.: secretaria De Saúde, Hospital, Vigilância Sanitária, Conselho Tutelar).
- **Vinculação a URA/IVR:** a linha (44) 3676-8150 é configurada como portal de entrada com árvore de URA, servindo como número principal de atendimento geral.
- **Linhas sem vínculo configurado:** um subconjunto de linhas não apresenta vínculo definido na planilha atual, indicando que serão configuradas na nova plataforma ou suprimidas por critério do gestor.

## 5.3. Diagnóstico de Maturidade Digital

DIMENSÃO AVALIADA	SITUAÇÃO ATUAL	IMPACTO NO SERVIÇO
Canais de atendimento digitais	Inexistente	Cidadãos sem alternativa ao telefone
Histórico unificado de atendimento	Inexistente	Perda de contexto a cada contato
Automação / Chatbot / IA	Inexistente	100% do atendimento depende de humanos
Dashboard e métricas de SLA	Inexistente	Gestão sem dados; SLA não monitorado
Videoconferência corporativa integrada	Ferramentas externas não integradas	Fragmentação e custo adicional
Gravação e auditoria de chamadas	Parcial / sem repositório centralizado	Sem rastreabilidade de atendimentos
Softphone / atendimento remoto	Inexistente	Presença física obrigatória para atender
Segurança (TLS/SRTP/2FA)	Não verificada / insuficiente	Exposição de dados e credenciais SIP

## 6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

### 6.1. Metodologia de Dimensionamento

As quantidades estimadas foram obtidas por meio de levantamento técnico direto realizado pela

equipe de TI municipal, com base no inventário atual de ramais (148 pontos ativos) e linhas telefônicas (101 linhas STFC ativas), acrescido de margem de crescimento projetada para o período de vigência contratual (12 meses). A metodologia observou os seguintes critérios:

- Inventário físico dos pontos de comunicação ativos por secretaria;
- Levantamento das linhas STFC em operação e respectivos vínculos de roteamento;
- Identificação dos setores com maior demanda por terminais sem fio (Hospital Municipal, UBS e equipamentos dispersos);
- Avaliação da necessidade de terminais avançados para postos de gestão e supervisão;
- Dimensionamento do pacote de mensageria com base na demanda estimada de notificações institucionais.

## 6.2. Quadro de Quantidades Estimadas

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM	QTDE.	UNIDADE	BASE DO DIMENSIONAMENTO
1	Plataforma SaaS Omnichannel (até 200 ramais; minutos ilimitados fixo/móvel nacional)	1	Licença mensal	148 ramais ativos; margem de 35% para expansão
2	Portabilidade de linhas STFC – pacote de 89 linhas DDD (44)	1	Pacote mensal	89 das 101 linhas ativas selecionadas para migração
3	Serviço DDG 0800 com 4 canais simultâneos	1	Número mensal	Atendimento público receptivo – acesso gratuito ao cidadão
4	Terminal IP com fio (locação) – 2 linhas SIP, HD Voice, Fast Ethernet	100	Unid./mês	Substituição dos terminais analógicos em postos fixos de atendimento
5	Aparelho DECT sem fio (locação) – SIP/G.722, 10 contas SIP, alcance ≥300m	100	Unid./mês	Hospital Mun., UBS, CMEI, Museu, equipamentos dispersos e outros sem cabeamento fixo próximo
6	Estação Base VoIP DECT (locação) – ≥5 DECT/base, PoE, TLS/SRTP	40	Unid./mês	Ratio de 1 base p/ ~2,5 aparelhos DECT; cobertura multi-andares e áreas externas
7	Licença Softphone multiplataforma (Android/iOS/Windows/macOS)	10	Licença mensal	Gestores e servidores em trabalho remoto ou itinerante
8	Terminal IP avançado (12 linhas, 6 contas SIP, display 4.3", ≥48 teclas BLF)	1	Unid./mês	Posto da telefonista central (ramal 200)
9	Pacote mensageria WhatsApp API Oficial (9.532 Marketing + 2.383 Utilidade)	1	Pacote mensal	Estimativa baseada em volume de notificações institucionais e campanhas de saúde/utilidade pública
10	Mensagem excedente de Marketing	1	Unidade	Contratação unitária para cobrir eventuais excedentes mensais

11	Mensagem excedente de Utilidade	1	Unidade	Contratação unitária para cobrir eventuais excedentes mensais
12	SMP Pós-pago Corporativo – 1 GB/linha, voz ilimitada, roaming nacional, WhatsApp incluso	15	Unid./mês	Servidores em campo: Defesa Civil, Obras, Agricultura, Fiscalização, Assistência Social e Saúde

## 7. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

### 7.1. Análise do Mercado de Comunicação em Nuvem

O mercado de soluções de comunicação em nuvem (UCaaS – Unified Communications as a Service) experimenta crescimento acelerado e consolidado, impulsionado pela transformação digital das organizações públicas e privadas. Os principais indicadores setoriais apontam:

- **Crescimento do VoIP em nuvem:** as soluções baseadas em VoIP crescem a uma taxa composta anual (CAGR) de 19,9% desde 2021, com projeção de atingir USD 102,5 bilhões em valor de mercado global até 2026.
- **Economia operacional:** organizações que migram de infraestrutura física on-premise para soluções em nuvem registram economia média de 50% nos custos de comunicação, eliminando gastos com manutenção de hardware, licenças perpétuas e upgrades de firmware.
- **Adoção de WhatsApp Business API:** o Brasil possui a maior base de usuários do WhatsApp no mundo, com mais de 150 milhões de usuários ativos, tornando o canal indispensável em qualquer estratégia de atendimento ao cidadão.
- **Consolidação do mercado omnichannel:** plataformas que integram voz, mensageria digital, IA e videoconferência em ambiente único (SaaS) estão amplamente disponíveis no mercado nacional, com múltiplos fornecedores habilitados para atender ao setor público.

### 7.2. Soluções Disponíveis no Mercado

O levantamento de mercado identificou a existência de múltiplos fornecedores com capacidade técnica e comercial para atender integralmente às especificações constantes no Termo de Referência, incluindo: plataformas omnichannel nativas em nuvem (SaaS); portabilidade numérica STFC com autorização ANATEL; mensageria via API Oficial do WhatsApp Business (Meta); locação de terminais IP e DECT; serviço DDG 0800; e fornecimento de SMP corporativo, direto ou via MVNO autorizada pela ANATEL.

A consulta ao mercado foi realizada por meio das seguintes fontes e métodos:

- Pesquisa em portais de compras governamentais (ComprasNet/PNCP) para identificação de editais anteriores com objetos correlatos;
- Consulta a catálogos e tabelas de preços de referência de empresas fornecedoras do segmento;
- Análise de contratos publicados no Portal da Transparência de municípios de porte equivalente;
- Cotações preliminares junto a fornecedores habilitados, nos termos da IN SEGES/ME nº 65/2021.

### 7.3. Justificativa para Adoção do Modelo SaaS

A adoção do modelo Software como Serviço (SaaS) justifica-se pelos seguintes fatores objetivos:

- **Ausência de investimento inicial em infraestrutura:** o modelo SaaS elimina a necessidade de aquisição de servidores, licenças perpétuas e equipamentos de rede dedicados, convertendo o custo de capital (CAPEX) em custo operacional previsível (OPEX).
- **Atualizações automáticas e contínuas:** a plataforma é atualizada pelo fornecedor sem ônus adicional à Contratante, assegurando acesso contínuo às mais recentes funcionalidades e correções de segurança.
- **Previsibilidade orçamentária:** a remuneração por assinatura mensal permite planejamento financeiro preciso e eliminação de custos variáveis imprevistos.
- **Escalabilidade sem custo de infraestrutura:** a expansão da capacidade de atendimento (novos ramais, usuários ou canais) é realizada por ajuste contratual, sem necessidade de novos equipamentos ou obras de infraestrutura.
- **Disponibilidade de alta disponibilidade (HA):** provedores SaaS operam com infraestrutura redundante e SLA contratual de 99,5% de disponibilidade, superior ao obtido com soluções on-premise sem investimento em redundância adicional.
- **Terminais como serviço (locação integrada):** a inclusão dos terminais IP e DECT como componente do serviço elimina a necessidade de processo licitatório exclusivo para aquisição de equipamentos, otimizando a gestão contratual e assegurando manutenção e substituição durante toda a vigência.

## **8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

### 8.1. Visão Geral da Arquitetura

A solução a ser contratada constitui uma plataforma integrada de Comunicação Digital Unificada, entregue integralmente em modelo SaaS (Software como Serviço), acessível via navegador, sem instalação de software local adicional. A arquitetura da solução compreende os seguintes componentes funcionais indissociáveis:

#### 8.1.1. Núcleo Omnichannel (Plataforma de Gestão de Atendimento)

Motor central da solução, responsável pela unificação de todos os canais de comunicação em tela única de operação para agentes e supervisores. Integra, em ambiente único, os canais de voz (VoIP/SIP), mensageria digital (WhatsApp, Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger, chat web, e-mail, SMS e RCS), videoconferência, colaboração interna e Inteligência Artificial.

#### 8.1.2. Infraestrutura de Voz em Nuvem (PBX Virtual)

PABX IP hospedado em nuvem, com suporte a até 200 ramais SIP simultâneos, processamento de chamadas entrantes e saídas, URA/IVR em múltiplos níveis, filas de voz configuráveis, gravação automática, regras de entrada e saída por número e padrão de discagem, e failover automático entre troncos SIP. Os 148 ramais municipais mapeados serão migrados para esta infraestrutura, com possibilidade de expansão sem custo adicional de infraestrutura.

#### 8.1.3. Terminais de Comunicação (em Regime de Locação)

Conjunto de terminais físicos cedidos em locação, sem transferência de propriedade, composto por 100 terminais IP com fio, 100 aparelhos DECT sem fio, 40 estações base DECT de longo alcance e 1 terminal IP avançado para a central de telefonistas. Todos os terminais serão entregues, configurados, mantidos e suportados pelo fornecedor durante toda a vigência contratual.

#### 8.1.4. Mensageria Digital (WhatsApp Business API Oficial)

Integração via API Oficial do WhatsApp Business (Meta), possibilitando envio e recebimento de

mensagens de Marketing e Utilidade com usuários operadores ilimitados na plataforma. O pacote mensal base contempla 9.532 mensagens de Marketing e 2.383 de Utilidade, com possibilidade de consumo de excedentes nas unidades adicionais previstas nos itens 10 e 11 da Planilha Estimativa.

#### 8.1.5. Telefonia Fixa (STFC) e DDG

Portabilidade numérica de 89 linhas STFC DDD (44) para tráfego de voz integrado à plataforma omnichannel, com chamadas ilimitadas para fixo e móvel nacional, sem limitação de chamadas simultâneas. Serviço DDG 0800 com 4 canais simultâneos de recebimento gratuito, integrado ao sistema de roteamento e URA/IVR da plataforma.

#### 8.1.6. Inteligência Artificial Generativa

Módulo nativo de IA com suporte a agentes de voz (processamento de fala em tempo real) e de chat (nos canais de mensageria), nas modalidades de triagem (classificação e encaminhamento de demandas) e especialista (resolução ponta a ponta com base de conhecimento RAG). A solução deverá suportar múltiplos provedores de modelos de IA, sem dependência de fabricante único.

#### 8.1.7. Colaboração e Videoconferência

Módulo nativo de videoconferência com sala pessoal de link persistente, agendamento, gravação e transcrição automática integrados à plataforma, eliminando a necessidade de ferramentas externas de colaboração.

#### 8.1.8. Telefonia Móvel (SMP Corporativo)

15 linhas SMP pós-pagas corporativas para servidores em campo (Defesa Civil, Obras, Agricultura, Fiscalização, Assistência Social e Saúde Pública), com franquia de 1 GB/linha/mês em 4G/LTE, voz ilimitada, roaming nacional e WhatsApp incluso na franquia.

### 8.2. Fluxo de Implantação

FASE	ETAPA	ATIVIDADES PRINCIPAIS
1	<b>Planejamento e Kickoff (Dias 1–5)</b>	Reunião de alinhamento; apresentação da equipe técnica do fornecedor; levantamento detalhado dos fluxos de atendimento existentes; validação do mapeamento de ramais e linhas.
2	<b>Configuração da Plataforma (Dias 6–15)</b>	Criação de usuários e perfis; configuração de ramais SIP; importação dos 148 ramais; criação de filas e URA; configuração de troncos SIP; integração de canais digitais.
3	<b>Portabilidade Numérica (Dias 10–25)</b>	Solicitação de portabilidade das 89 linhas STFC junto à ABR Telecom; configuração das rotas de entrada; testes de homologação; ativação gradual por grupo de linhas.
4	<b>Entrega e Config. de Terminais (Dias 10–25)</b>	Entrega física dos terminais IP, DECT e estações base; configuração e provisionamento remoto (TR-069/XML); testes de chamada por terminal.
5	<b>Treinamento (Dias 20–28)</b>	Treinamento de operadores e supervisores; treinamento de administradores; elaboração de



<b>6</b>	<b>Go-Live e Homologação (Dia 30)</b>	material de referência rápida.  Ativação integral da plataforma; monitoramento intensivo nas primeiras 72 horas; emissão do Termo de Recebimento Provisório.
----------	---	--

O prazo máximo de implantação é de 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço, conforme SLA estabelecido no item 8 do Termo de Referência.

## 9. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO EM LOTE ÚNICO

A contratação em lote único e indivisível justifica-se pelas seguintes razões técnicas e operacionais, em conformidade com o art. 40, §1º, da Lei nº 14.133/2021:

- **Interdependência técnica intrínseca:** a solução é concebida como plataforma integrada em que os componentes (PBX virtual, mensageria digital, terminais IP, IA, videoconferência, STFC, DDG e SMP) operam de forma interdependente e indissociável. A fragmentação por lotes comprometeria a integração operacional e a responsabilidade contratual única sobre o SLA.
- **Responsabilidade única pelo SLA:** a contratação em lote único assegura responsabilidade integral do fornecedor pelo nível de serviço (SLA de 99,5% de disponibilidade), sem disputas de responsabilidade entre fornecedores distintos em caso de falhas sistêmicas.
- **Economicidade da solução unificada:** a contratação de todos os componentes em solução única SaaS elimina custos de integração entre sistemas de diferentes fornecedores, reduz o custo total de propriedade (TCO) e simplifica a gestão contratual, em conformidade com o art. 11, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.
- **Eliminação de contratos paralelos:** a solução unificada substitui múltiplos contratos atualmente dispersos (STFC, PABX, ferramentas de videoconferência, mensageria), promovendo racionalização e economicidade.
- **Portabilidade numérica integrada:** a portabilidade das 89 linhas STFC exige integração direta entre o provedor STFC e a plataforma VoIP, sendo operação que se torna tecnicamente inviável quando executada por fornecedores distintos não integrados.

## 10. ESTIMATIVA DE CUSTO DA CONTRATAÇÃO

### 10.1. Metodologia de Estimativa

A estimativa de custos foi elaborada com base em pesquisa de preços de mercado realizada em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, com consulta a:

- Portais de compras governamentais (ComprasNet/PNCP) para identificação de preços praticados em contratações similares;
- Tabelas de preços de referência de fornecedores do segmento;
- Painéis de preços do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI);
- Cotações diretas junto a empresas com capacidade de fornecimento do objeto.

Os valores unitários e totais serão definitivamente apurados na pesquisa de preços formalizada nos autos do processo licitatório e deverão constar da proposta do licitante, nos termos do item 4.3 do Termo de Referência.

### 10.2. Estrutura de Custos

Nº	DESCRIÇÃO	QTDE.	UNIDADE	VLR. UNIT.	VLR.
----	-----------	-------	---------	------------	------

				<b>MENSAL</b>	<b>MENSAL TOTAL</b>
1	Plataforma SaaS Omnichannel (200 ramais; min. ilim.)	1	Licença mensal	R\$ 2.399,17	R\$ 28.790,04
2	Portabilidade 89 linhas STFC DDD (44)	1	Pacote mensal	R\$ 858,36	R\$ 10.300,32
3	DDG 0800 – 4 canais simultâneos	1	Número mensal	R\$ 912,80	R\$ 10.953,60
4	Terminal IP com fio (locação)	100	Unid./mês	R\$ 5.159,00	R\$ 61.908,00
5	Aparelho DECT sem fio (locação)	100	Unid./mês	R\$ 6.603,00	R\$ 79.236,00
6	Estação Base VoIP DECT (locação)	40	Unid./mês	R\$ 1.420,40	R\$ 17.044,80
7	Licença Softphone multiplataforma	10	Licença mensal	R\$ 8,20	R\$ 984,00
8	Terminal IP avançado (locação)	1	Unid./mês	R\$ 95,27	R\$ 1.143,24
9	Pacote Mensageria WhatsApp API Oficial	1	Pacote mensal	R\$ 3.954,63	R\$ 47.455,56
10	Mensagem excedente de Marketing (unit.)	1000	Unidade	R\$ 0,45	R\$ 450,00
11	Mensagem excedente de Utilidade (unit.)	1000	Unidade	R\$ 0,12	R\$ 120,00
12	SMP Corporativo pós-pago 1 GB/linha	15	Unid./mês	R\$ 482,85	R\$ 5.794,20
	<b>VALOR GLOBAL MENSAL ESTIMADO</b>			<b>R\$ 21.968,05</b>	<b>R\$ 264.179,76</b>

A estimativa das quantidades previstas para a presente contratação foi elaborada com base no levantamento das necessidades de comunicação de todas as Secretarias, Departamentos e demais unidades administrativas do Município, considerando a demanda atual dos serviços de telecomunicações, bem como a expectativa de utilização da solução de telefonia em nuvem ao longo da vigência contratual.

Para a definição dos quantitativos, foram analisados os dados de utilização dos serviços atualmente contratados, a estrutura organizacional da Administração Municipal, o número de usuários potenciais e as necessidades operacionais de cada setor. Considerando que a utilização efetiva dos serviços poderá variar em razão de alterações administrativas, expansão de unidades, criação de novos setores ou aumento da demanda de atendimento ao público, foi adotada uma margem de segurança nos quantitativos estimados.

Tal medida visa garantir a continuidade dos serviços e evitar a necessidade de aditivos contratuais motivados exclusivamente pelo aumento da demanda durante a execução contratual,

proporcionando maior eficiência no planejamento da contratação e maior economicidade para a Administração Pública.

Destaca-se que os quantitativos constantes neste processo possuem caráter estimativo, não representando obrigação de contratação ou consumo integral por parte da Administração, sendo os serviços demandados conforme a necessidade efetiva dos órgãos municipais.

Os valores e quantitativos apresentados encontram-se devidamente detalhados e demonstrados no Mapa de Preços anexo ao processo, documento que fundamenta tecnicamente as estimativas adotadas e subsidia a presente contratação.

## 11. ANÁLISE DE RISCOS

### 11.1. Matriz de Riscos

A análise de riscos foi elaborada em conformidade com o art. 18, inciso X, da Lei nº 14.133/2021 e com as diretrizes da IN SGD/ME nº 58/2022, identificando os principais riscos da contratação, sua probabilidade, impacto e medidas de mitigação:

RISCO	DESCRIÇÃO	PROB.	IMPACTO	MEDIDA DE MITIGAÇÃO
R01 – Interrupção da portabilidade	Atrasos no processo de portabilidade numérica das 89 linhas STFC junto à ABR Telecom, causando descontinuidade de atendimento.	Média	Alto	Exigir cronograma detalhado de portabilidade antes da O.S.; prever migração gradual por grupos de linhas; manter linhas antigas ativas em paralelo durante o período de transição (mínimo 15 dias).
R02 – Falha de disponibilidade da plataforma	Indisponibilidade da plataforma SaaS acima dos limites do SLA (99,5%), comprometendo o atendimento ao cidadão.	Baixa	Alto	SLA contratual de 99,5% com glosas progressivas por hora excedente; exigir Plano de Continuidade de Negócios (BCP) do fornecedor; monitoramento contínuo pelo fiscal técnico.
R03 – Habilitação incompleta do licitante	Ausência de outorga STFC/ANATEL, autorização SMP ou registro no CREA/CFT nos documentos de habilitação, gerando fracasso do certame.	Média	Médio	Exigências de habilitação técnica detalhadas no TR; ampla divulgação do edital; prazo adequado para preparação das propostas.
R04 – Incompatibilidade de terminais	Terminais IP/DECT locados incompatíveis com a plataforma SaaS contratada,	Baixa	Médio	Exigir Declaração de Conformidade Técnica do licitante; incluir cláusula de substituição sem ônus no contrato.



	exigindo substituição ou reconfiguração.			
R05 – Recusa ou demora na aprovação de templates de WhatsApp (HSM)	Meta (WhatsApp Business API) recusar ou atrasar a aprovação de templates de mensagens de Marketing ou Utilidade, inviabilizando o uso do canal.	Baixa	Médio	Iniciar processo de aprovação dos templates junto à Meta imediatamente após a assinatura do contrato; prever período de 30 dias para aprovação antes da ativação plena do canal.
R06 – Falha no treinamento das equipes	Insuficiência do treinamento ofertado pelo fornecedor, gerando baixa adesão dos servidores à nova plataforma e subutilização das funcionalidades contratadas.	Média	Médio	Exigir treinamento presencial (ou videoconferência) para operadores e gestores; disponibilizar material de referência rápida; prever suporte pós-implantação intensivo nos primeiros 60 dias.
R07 – Rescisão antecipada / inadimplência do fornecedor	Encerramento das atividades do fornecedor ou rescisão unilateral, com risco de interrupção do serviço e dificuldade de portabilidade dos dados.	Baixa	Alto	Exigir certidão negativa de falência; incluir cláusula de portabilidade de dados (CSV/JSON/XML) em até 30 dias; exigir garantia de continuidade do serviço por 60 dias após notificação de rescisão.
R08 – Incidente de segurança / vazamento de dados	Acesso não autorizado a dados de atendimento, incluindo dados pessoais de cidadãos, com responsabilização perante a LGPD.	Baixa	Alto	Exigir conformidade com IN GSI/PR nº 5/2021 e LGPD; exigir DPA (Data Processing Agreement); notificação obrigatória de incidentes em até 48h; cláusula de indenização por danos decorrentes de violação de dados.
R09 – Limitações de conectividade na ponta	Instabilidade ou velocidade insuficiente de internet em alguns equipamentos municipais	Alta	Médio	Realizar diagnóstico prévio de conectividade nos pontos críticos; prever uso de codecs de baixa banda (G.729) para locais com limitação de link;

R10 – Descontinuação de canal Meta (WhatsApp/Instagram)	(escolas rurais, equipamentos dispersos), comprometendo a qualidade das chamadas VoIP.			considerar terminais DECT como alternativa em áreas com boa cobertura de rádio.
	Alteração unilateral de políticas da Meta que restrinja ou encerre o acesso à API Oficial do WhatsApp Business ou Instagram Direct.	Baixa	Médio	Solução não pode depender exclusivamente de um canal; exigir suporte a canais alternativos (Telegram, SMS, chat web); incluir cláusula de adaptação sem ônus em caso de mudanças regulatórias de plataforma.

## 12. IMPACTOS AMBIENTAIS E SUSTENTABILIDADE

A solução objeto desta contratação apresenta impacto ambiental positivo em relação à infraestrutura que substitui, considerando os seguintes aspectos:

- **Eliminação de hardware on-premise:** o modelo SaaS elimina a necessidade de servidores físicos instalados na Prefeitura, reduzindo o consumo de energia elétrica local, a geração de resíduos eletrônicos (e-lixo) e os custos de descarte de equipamentos obsoletos.
- **Locação de terminais (economia circular):** o regime de locação dos terminais IP e DECT transfere para o fornecedor a responsabilidade pelo ciclo de vida dos equipamentos, incluindo manutenção, atualização tecnológica e descarte ambientalmente adequado ao término da vigência contratual.
- **Redução de deslocamentos:** a disponibilização de softphone, videoconferência integrada e canais digitais de atendimento reduz a necessidade de deslocamentos físicos de servidores e cidadãos, com conseqüente redução de emissões de CO<sub>2</sub>.
- **Datacenter de baixa pegada de carbono:** provedores SaaS de grande escala operam em datacenters com eficiência energética (PUE) superior à de instalações on-premise de pequeno porte, e muitos adotam energia renovável, reduzindo a pegada de carbono da operação.
- **Redução de papel:** a digitalização dos canais de atendimento e o uso de relatórios em formato digital (CSV/PDF/Excel) contribuem para a redução do consumo de papel e suprimentos de impressão.
- **Análise do ciclo de vida do objeto:** Considerando todo o ciclo de vida da solução contratada, desde a disponibilização dos equipamentos e serviços, sua operação, manutenção, atualização tecnológica e destinação final, verifica-se que o modelo de telefonia em nuvem apresenta vantagens ambientais em comparação à infraestrutura tradicional baseada em equipamentos próprios. A responsabilidade do fornecedor pela gestão dos terminais locados favorece a reutilização, recuperação, remanufatura e reciclagem dos equipamentos ao final de sua vida útil, observando as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), reduzindo a geração de resíduos eletrônicos e promovendo práticas de economia circular.

A contratação não identifica impactos ambientais negativos relevantes, sendo plenamente compatível com as diretrizes de sustentabilidade estabelecidas no art. 11, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021 e nos Decretos federais de compras sustentáveis aplicáveis.

### 13. RESULTADOS PRETENDIDOS E INDICADORES DE SUCESSO

#### 13.1. Resultados Esperados

A execução bem-sucedida desta contratação deverá produzir os seguintes resultados concretos para a administração municipal e para o cidadão:

DIMENSÃO	RESULTADO ESPERADO
<b>Atendimento ao Cidadão</b>	Ampliação dos canais de atendimento de 1 (voz) para 8+ (voz, WhatsApp, Telegram, Instagram, Messenger, chat web, e-mail, 0800), com resposta mais ágil e histórico unificado.
<b>Produtividade Operacional</b>	Redução do Tempo Médio de Atendimento (TMA) estimada em 20–30% com o auxílio de chatbots e agentes de IA para triagem e resolução de demandas de baixa complexidade.
<b>Governança e Transparência</b>	Dashboards em tempo real com indicadores de SLA, TMA, TME, CSAT e NPS disponíveis para gestores e supervisores, permitindo tomada de decisão orientada a dados.
<b>Rastreabilidade</b>	100% dos atendimentos registrados, com gravação de chamadas e histórico digital por interlocutor, acessíveis para auditoria e controle interno.
<b>Economicidade</b>	Substituição de múltiplos contratos por solução unificada, com eliminação de custos de manutenção de hardware on-premise e redução média de 40–50% nos custos operacionais de comunicação.
<b>Mobilidade Administrativa</b>	10 softphones e 15 linhas SMP permitem atendimento remoto pleno, com continuidade operacional em situações de emergência, trabalho de campo ou deslocamento institucional.
<b>Segurança da Informação</b>	Adoção de TLS/SRTP nas comunicações VoIP, 2FA para administradores, conformidade LGPD e IN GSI/PR nº 5/2021, com eliminação das vulnerabilidades do sistema analógico atual.

#### 13.2. Indicadores de Acompanhamento Contratual

INDICADOR	META	FREQUÊNCIA	RESPONSÁVEL
Disponibilidade da plataforma (%)	≥ 99,5%	Mensal	Fiscal Técnico / Fornecedor
SLA – Tempo de resposta ao suporte crítico	≤ 4 horas	Por chamado	Fiscal Técnico
SLA – Tempo de resposta ao suporte normal	≤ 24h úteis	Por chamado	Fiscal Técnico
Prazo de implantação (dias corridos)	≤ 30 dias	Único	Gestor do Contrato
RTO – Restore após incidente crítico	≤ 4 horas	Por incidente	Fiscal Técnico / Fornecedor
Volume de ramais configurados	148 mínimo	Na implantação	Fiscal Técnico
Linhas portadas com	89 linhas	Na implantação	Fiscal Técnico

sucesso			
Entrega e config. de terminais	241 unid. em 30 dias	Na implantação	Fiscal Técnico

## 14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

### DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Com base nos estudos técnicos realizados, no diagnóstico operacional da infraestrutura de comunicação existente, no levantamento de mercado e na análise de riscos documentados neste Estudo Técnico Preliminar, a Equipe de Planejamento da Contratação declara a VIABILIDADE da contratação da Solução de Comunicação Digital Integrada (Plataforma Omnichannel SaaS, Locação de Terminais IP/DECT, Mensageria Digital, STFC/DDG e SMP Corporativo), pelos seguintes fundamentos:

- Existe demanda real, objetivamente documentada, com insuficiência funcional e estrutural da solução vigente;
- O mercado dispõe de múltiplos fornecedores com capacidade técnica e comercial para atender integralmente às especificações, garantindo competitividade;
- O modelo SaaS é adequado, economicamente justificado e alinhado com as diretrizes de modernização da gestão pública;
- Os riscos foram identificados e possuem medidas de mitigação aplicáveis e proporcionais;
- A contratação em lote único é tecnicamente justificada pela interdependência funcional dos componentes;
- O objeto é compatível com o princípio da eficiência (art. 37, CF/88) e com a diretriz de modernização da gestão pública (art. 11, Lei nº 14.133/2021).

Cruzeiro do Oeste/PR, 02 de junho de 2026.

---

**Anselmo Bandeira Neto**  
**Chefe de Departamento**  
Responsável pela elaboração do ETP

---

**Lislie Pereira dos Santos**  
Secretária de Administração

### ANEXO III – RELAÇÃO COMPLETA DE RAMAIS POR SECRETARIA

#### A.1. Prefeitura / Administração Geral (27 ramais)

<b>RAMAL</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	<b>GRUPO</b>
200	Prefeitura - Telefonista	Geral/Educação/Prefeitura/Saúde/Social
202	Prefeitura - Cantina	Prefeitura
203	Prefeitura - Chefia de Gabinete	Prefeitura
204	Prefeitura - Contabilidade 1	Prefeitura
205	Prefeitura - Contabilidade 2	Prefeitura
206	Prefeitura - Contabilidade 3	Prefeitura
207	Prefeitura - Finanças	Prefeitura
208	Prefeitura - Gabinete	Prefeitura
209	Prefeitura - Compras	Prefeitura
210	Prefeitura - Jurídico	Prefeitura
211	Prefeitura - Licitações	Prefeitura
212	Prefeitura - Patrimônio	Prefeitura
215	Prefeitura - Centro de Qualificação	Prefeitura
216	Prefeitura - Previdência	Geral
217	Técnico do Trabalho	Prefeitura
218	Prefeitura - RH 1	Geral
219	Prefeitura - RH 2	Prefeitura
220	Prefeitura - Sec. Administração	Prefeitura
221	Prefeitura - Sec. Gabinete	Prefeitura
222	Prefeitura - Ouvidoria	Prefeitura
223	Prefeitura - Tesouraria	Prefeitura
224	Prefeitura - Tributação 1	Prefeitura
225	Prefeitura - Tributação 2	Geral
226	Prefeitura - Informática Anselmo	Prefeitura
227	Prefeitura - Informática Júnior	Prefeitura
228	Prefeitura - Jurídico 2	Prefeitura
229	Prefeitura - Contabilidade João	Prefeitura
230	Controle Interno	Prefeitura
232	Agência do Trabalhador	Prefeitura
235	Almoxarifado	Prefeitura

## A.2. Secretaria Municipal de Saúde (37 ramais)

RAMAL	IDENTIFICAÇÃO	GRUPO
300	Sec. Saúde - Recepção	Saúde
301	Sec. Saúde - Atenção Primária	Saúde
302	Sec. Saúde - Agendamento	Saúde
303	Sec. Saúde - Compras	Saúde
304	Sec. Saúde - Serviço Social	Saúde
305	Sec. Saúde - Transportes	Saúde
306	Sec. Saúde - Transportes 2	Saúde
310	Hospital Mun. - Recepção	Saúde
311	Hospital Mun. - Coordenação	Saúde
312	Hospital Mun. - Consultório Médico	Saúde
313	Hospital Mun. - Centro Cirúrgico	Saúde
314	Hospital Mun. - 3º Andar (Sem Fio)	Saúde
315	Hospital Mun. - Enfermagem	Saúde
316	Hospital Mun. - Raio X	Saúde
317	Hospital Mun. - Farmácia	Saúde
318	Hospital Mun. - Cozinha	Saúde
319	Hospital Mun. - 2º Andar / Postinho	Saúde
320	Hospital Mun. - Emergência	Saúde
325	Posto Central - Recepção	Saúde
326	Posto Central - Coordenação	Saúde
327	Posto Central - Laboratório	Saúde
328	Posto Central - Vacina	Saúde
329	Posto Central - Recepção 2 (Sem Fio)	Saúde
335	AMAI - Recepção	Geral
336	AMAI - Triagem	Saúde
340	Centro Odontológico - Recepção	Saúde
341	Centro Odontológico - Coordenação	Saúde
345	Ambulatório - Recepção	Saúde
350	UBS Jd. Cruzeiro - Recepção	Saúde
351	UBS Jd. Cruzeiro - Recepção 2	Saúde
355	Vigilância Sanitária - Atendimento	Saúde

356	Vigilância Sanitária - Coordenação	Saúde
360	UBS São Silvestre - Recepção	Saúde
390	Academia da Saúde	Saúde
392	Farmácia Municipal	Saúde
394	Farmácia Jd. Cruzeiro	Saúde
396	CAM - Recepção	Saúde

### A.3. Assistência Social e Setores Sociais (6 ramais primários + demais)

RAMAL	IDENTIFICAÇÃO	GRUPO
400	Ass. Social - Recepção	Geral
401	Ass. Social - Atendimento 1	Geral
402	Ass. Social - Atendimento 2	Geral
403	Ass. Social - Atendimento 3	Geral
404	Ass. Social - Atendimento 4	Geral
405	Ass. Social - Atendimento 5	Geral
406	Ass. Social - Atendimento 6	Geral
407	Assistência Social - João	Geral
408	APMI - Associação de Proteção à Maternidade e à Infância	Social
410	CRAS - Recepção	Social
415	Cadastro Único	Social
425	CREAS - Recepção	Social
430	Conselho Tutelar - Atendimento	Geral
431	Conselho Tutelar - 1	Geral
432	Conselho Tutelar - 2	Social
433	Conselho Tutelar - 3	Geral

### A.4. Secretaria Municipal de Educação (12+ ramais)

RAMAL	IDENTIFICAÇÃO	GRUPO
500	Educação - Recepção	Geral
501	Educação - Pedagógico 1	Geral
502	Educação - Pedagógico 2	Geral
503	Educação - Pedagógico 3	Geral
504	Educação - Estrutura	Geral

505	Educação - Transporte	Geral
506	Educação - Nutricionista	Geral
507	Educação - Compras 1	Geral
508	Educação - Compras 2	Geral
509	Educação - Compras 3	Geral
510	Educação - SERE	Geral
511	Educação - Pedagógico 4	Geral
512	Educação - Informática	Geral
513	Educação - Ed. Especial / Psicologia	Geral
514	Educação - Secretaria	Geral
520	Escola Casinha São Silvestre	Educação
521	Escola Rozimeri Ortis - Secretaria	Educação
525	CMEI - Cantinho dos Anjos	Geral
526	CMEI - Cantinho dos Anjos - Direção	Geral
527	CMEI - Pequeno Polegar - Direção	Educação
528	CMEI - Pequeno Polegar - Recepção	Educação
529	CMEI - Pequeno Polegar - Coordenação	Geral
560	Escola Municipal Amaral Fontoura	Educação
561	Escola Amaral Fontoura - Adm.	Educação
565	Escola Municipal Emiliano Pernetá	Educação
570	CMEI - Pequeno Príncipe - Secretaria	Educação
571	CMEI - Pequeno Príncipe - Direção	Educação
575	EM Nísia Floresta - Secretaria	Geral
576	EM Nísia Floresta - Coordenação	Geral
580	Escola Municipal Tasso da Silveira - Secretaria	Educação
581	Escola Tasso da Silveira - Direção	Educação
590	UAB - Universidade Aberta - Recepção	Geral
591	UAB - Universidade Aberta - Direção	Geral

#### A.5. Demais Equipamentos Públicos e Setores Gerais

<b>RAMAL</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	<b>GRUPO</b>
213	Prefeitura - Planejamento 1	Geral
214	Prefeitura - Planejamento 2	Geral
240	CRJ - Recepção	Geral

242	Arquivo	Geral
244	Nota do Produtor - Atendimento	Geral
245	Nota do Produtor - Adilson Mioti	Geral
250	Defesa Civil - Atendimento	Geral
251	Defesa Civil	Geral
252	Bombeiros - Atendimento	Geral
255	Obras - Recepção	Geral
260	Casa da Cultura	Geral
265	Ginásio de Esportes	Geral
270	Agência de Fomento - Atendimento	Geral
275	Fábrica de Mão de Obras - Atendimento	Geral
420	Junta Militar - Atendimento	Geral
421	CRJ - Cristiane	Geral
422	CRJ - Aline	Geral
423	Jaque	Geral
450	Projeto Alternativo	Geral
455	Karate - PIA	Geral
515	Educação - Jougla Móvel	Geral
530	Sec. Agricultura - Atendimento	Geral
540	Sec. Meio Ambiente - Atendimento	Geral
550	Museu Paleontológico - Recepção	Geral
551	Museu Paleontológico - ADM	Geral
552	Museu Paleontológico - Sem Fio 1	Geral
553	Museu Paleontológico - Sem Fio 2	Geral
595	Biblioteca Cidadã	Geral
596	Centro do Idoso - Recepção	Geral
597	Centro do Idoso - Equipe Técnica	Geral
598	Centro do Idoso - Coordenação	Geral
599	Centro do Idoso - Refeitório	Geral

## ANEXO IV – RELAÇÃO DE LINHAS (ROTAS DE ENTRADA) E VÍNCULOS

A tabela a seguir apresenta as 101 linhas STFC DDD (44) atualmente ativas no Município de Cruzeiro do Oeste, com seus respectivos vínculos de roteamento (ramal, fila de atendimento ou dialplan de URA), conforme levantamento técnico realizado. As 89 linhas objeto de portabilidade serão indicadas no processo licitatório com base nas definições do gestor municipal.

NÚMERO DA LINHA	RAMAL VINCULADO	FILA / DIALPLAN
(44) 3589-1137	Escola Casinha São Silvestre <520>	—
(44) 3676-1203	—	—
(44) 3676-1217	CMEI - Pequeno Polegar - Recepção <528>	—
(44) 3676-1222	—	ConselhoTutelar
(44) 3676-1255	—	SecretariaDeSaúde
(44) 3676-1280	—	—
(44) 3676-1452	—	—
(44) 3676-1555	Ginásio de Esportes <265>	—
(44) 3676-1636	Educação - Recepção <500>	—
(44) 3676-1720	—	—
(44) 3676-1756	—	Hospital
(44) 3676-1951	Casa da Cultura <260>	—
(44) 3676-2039	Ambulatório - Recepção <345>	—
(44) 3676-2093	UAB - Universidade Aberta - Recepção <590>	—
(44) 3676-2277	Centro do Idoso - Recepção <596>	—
(44) 3676-2349	CRAS - Recepção <410>	—
(44) 3676-2383	—	—
(44) 3676-2422	Posto Central - Recepção <325>	—
(44) 3676-2466	—	Saúde (URA)
(44) 3676-2516	Escola Municipal Emiliano Pernetta <565>	—
(44) 3676-2532	—	CMEI Pequeno Príncipe
(44) 3676-2535	Obras - Recepção <255>	—
(44) 3676-2552	APMI <408>	—
(44) 3676-2610	UBS Jd. Cruzeiro - Recepção	—

	<350>	
(44) 3676-2616	—	CMEICantinhoDosAnjos
(44) 3676-2778	CRJ - Recepção <240>	—
(44) 3676-2832	Academia da Saúde <390>	—
(44) 3676-2999	—	VigilanciaSanitaria
(44) 3676-3110	Educação - Secretaria <514>	—
(44) 3676-3158	—	EscolaAmaral
(44) 3676-3253	Junta Militar - Atendimento <420>	—
(44) 3676-3281	Projeto Alternativo <450>	—
(44) 3676-3419	Sec. Meio Ambiente - Atendimento <540>	—
(44) 3676-3422	Ass. Social - Recepção <400>	—
(44) 3676-4146	—	—
(44) 3676-4495	CREAS - Recepção <425>	—
(44) 3676-4502	AMAI - Recepção <335>	—
(44) 3676-4689	EM Nísia Floresta - Secretaria <575>	—
(44) 3676-4748	—	SecretariaDeSaúde
(44) 3676-4752	—	—
(44) 3676-4753	—	—
(44) 3676-4754	Museu Paleontológico - Recepção <550>	—
(44) 3676-4834	Hospital Mun. - Recepção <310>	—
(44) 3676-4906	Sec. Agricultura - Atendimento <530>	—
(44) 3676-5064	—	—
(44) 3676-5073	Centro Odontológico - Recepção <340>	—
(44) 3676-5090	—	SecretariaDeEducação
(44) 3676-5307	Prefeitura - Ouvidoria <222>	—
(44) 3676-5441	Defesa Civil - Atendimento <250>	—
(44) 3676-5486	Escola Tasso da Silveira - Secretaria <580>	—



(44) 3676-5603	Arquivo <242>	—
(44) 3676-8150	—	URA (Portal Principal)
(44) 3676-8151	Agência do Trabalhador <232>	—
(44) 3676-8152	Prefeitura - Jurídico <210>	—
(44) 3676-8153	—	—
(44) 3676-8154	Prefeitura - Informática Anselmo <226>	—
(44) 3676-8155	—	—
(44) 3676-8156	—	—
(44) 3676-8157	—	—
(44) 3676-8158	—	—
(44) 3676-8159	—	—
(44) 3676-8160	CAM - Recepção <396>	—
(44) 3676-8161	Prefeitura - Contabilidade 3 <206>	—
(44) 3676-8162	Agência de Fomento - Atendimento <270>	—
(44) 3676-8163	Prefeitura - Tesouraria <223>	—
(44) 3676-8164	Prefeitura - Finanças <207>	—
(44) 3676-8165	Fábrica de Mão de Obras - Atendimento <275>	—
(44) 3676-8166	Prefeitura - Patrimônio <212>	—
(44) 3676-8167	Prefeitura - Centro de Qualificação <215>	—
(44) 3676-8168	—	—
(44) 3676-8169	—	—
(44) 3676-8170	Nota do Produtor - Atendimento <244>	—
(44) 3676-8171	—	—
(44) 3676-8172	—	—
(44) 3676-8173	—	—
(44) 3676-8174	—	—
(44) 3676-8175	Prefeitura - Previdência <216>	—
(44) 3676-8176	—	—
(44) 3676-8177	Prefeitura - Chefia de Gabinete <203>	—

(44) 3676-8178	Prefeitura - Sec. Gabinete <221>	—
(44) 3676-8179	—	—
(44) 3676-8180	Defesa Civil - Atendimento <250>	—
(44) 3676-8181	Prefeitura - Ouvidoria <222>	—
(44) 3676-8182	—	—
(44) 3676-8183	—	—
(44) 3676-8184	—	—
(44) 3676-8185	—	—
(44) 3676-8186	—	—
(44) 3676-8187	—	—
(44) 3676-8188	—	—
(44) 3676-8189	—	—
(44) 3676-8190	—	—
(44) 3676-8191	—	—
(44) 3676-8192	—	—
(44) 3676-8193	Bombeiros - Atendimento <252>	—
(44) 3676-8194	—	—
(44) 3676-8195	Cadastro Único <415>	—
(44) 3676-8196	—	—
(44) 3676-8197	—	—
(44) 3676-8198	—	—
(44) 3676-8199	UBS São Silvestre - Recepção <360>	—

*Nota: O símbolo "—" indica linha sem vínculo definido na planilha atual. Tais linhas deverão ter seu destino configurado na plataforma nova pelo gestor municipal, podendo ser vinculadas a ramais, filias, URA ou desativadas.*

**ANEXO V**  
**DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 28/2026**

**1. PARA COMPROVAÇÃO DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

- a) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e alterações, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e acompanhado, no caso de sociedade por ações, dos documentos de eleição de seus atuais administradores e declaração de firma individual, quando for o caso;
- b) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d) Prova ou Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (Cartão CNPJ).

1.1. Os documentos exigidos nas alíneas “a e b”, deste item, poderão ser substituídos pela Certidão Simplificada da Junta Comercial, ou fotocópias dos extratos da Junta Comercial, devidamente publicados no Diário Oficial, indicando e relacionando os representantes legais e a composição acionária da empresa.

1.2. A condição de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, (quando enquadrada) para efeito do tratamento diferenciado previsto na Lei 123/2006 e Lc 147/2014, deverá ser comprovada mediante apresentação da Certidão Simplificada da Junta Comercial, expedida no prazo não superior a 60 (sessenta) dias a contar da abertura da licitação, ou declaração de micro e pequena empresa emitida e assinada pelo contador e responsável legal da empresa.

**1.3. PARA COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA.**

- a) prova de regularidade para com a **Fazenda Federal**, mediante apresentação de Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal e Certidão Quanto à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, do domicílio ou sede da proponente ou outra equivalente na forma da lei;
- b) prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual**, mediante apresentação de Certidão Negativa de Tributos Estaduais, expedida pela Secretaria de Estado da Fazenda, do domicílio ou sede da proponente ou outra equivalente na forma da lei;
- c) prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal**, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Municipais, expedida pela Unidade competente, do domicílio ou sede da proponente ou outra equivalente na forma da lei;
- d) prova de regularidade relativa ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)** e ao Tribunal Superior do Trabalho, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, consistentes na apresentação de: Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa, nos termos do artigo 642-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo DecretoLei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943.
- f) Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

1.3.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição. de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, para a regularização da

documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais Certidões Negativas ou Positivas com efeito de Certidão Negativa.

**1.3.2.** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarado vencedor, uma vez que atenda a todas as demais exigências do Edital.

**1.3.3.** A declaração do vencedor acima referida será realizada no momento imediatamente posterior à fase de habilitação, aguardando-se os prazos de regularização fiscal para a abertura da fase recursal.

**1.3.4.** A não-regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo de aplicação das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao Pregoeiro convocar o autor do menor lance seguinte aos já convocados para apresentar sua documentação de habilitação e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido pelo instrumento convocatório, ou revogar a licitação.

**1.3.5.** Para as certidões emitidas que não especifiquem seu prazo de validade, será considerado o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir de suas respectivas emissões, devendo estar válidas na data do recebimento dos documentos de habilitação.

#### **1.4. PARA COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**a) Certidão negativa dos cartórios de registros de falências e concordatas, expedida pelo cartório distribuidor do local da sede da proponente, há menos de 90 (noventa) dias da data marcada para o recebimento.**

#### **1.5. PARA COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**1.5.1.** a licitante deverá apresentar no **mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento anterior de solução de comunicação digital em nuvem (SaaS), contemplando a **disponibilização de 150 ramais, 40 linhas ativas**;

**1.5.2.** a licitante deverá apresentar no **mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento de telefonia móvel, com **fornecimento de dados de no mínimo 5 Linhas**;

**1.5.3. Declaração de Conformidade Técnica:** a licitante deverá apresentar declaração, firmada por representante legal, **atestando que a solução ofertada atende integralmente às exigências técnicas e funcionais descritas na cláusula 3 deste Termo de Referência**, em especial quanto à integração nativa com os canais de mensageria nominados no item;

**1.5.4. Declaração ABR Telecom** Declaração nominada da ABR Telecom atestando aptidão para portabilidade numérica, nos termos da regulamentação Anatel;

**1.5.5. Registro da empresa no CREA ou CFT** Certidão de registro e quitação válida na data da licitação, compatível com serviços de telecomunicações e voz sobre IP;

#### **1.5.6. Responsável técnico no quadro permanente:**

Três categorias alternativas, não cumulativas:

- ✓ Engenheiro Eletricista;
- ✓ Engenheiro de Telecomunicações;
- ✓ Técnico em Telecomunicações.

**1.5.7.** Certidão de registro no conselho competente, do profissional indicado no item 1.5.6 com validade na data do certame.

**1.5.8.** A licitante deverá **comprovar, que possui outorga válida** para exploração do Serviço

Telefônico Fixo Comutado (STFC), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos da regulamentação vigente.

**1.5.9.** A licitante deverá comprovar, no ato da habilitação, que possui autorização válida para exploração do Serviço Móvel Pessoal (SMP), expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos da regulamentação vigente.

**1.5.10. Será admitida a participação de empresas autorizadas diretamente como SMP ou que operem na modalidade de Operadora Móvel Virtual (MVNO), desde que devidamente credenciadas e regularizadas perante a ANATEL.**

### **23.5. Documentação Complementar**

**23.5.1. Demais Declarações devem ser preenchidas conforme Anexos.**

**23.5.2.** As declarações exigidas no subitem acima serão consultadas no sistema;

**23.5.3.** A licitante não pode possuir registro impeditivo da contratação no SICAF, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), da CGU, disponível no Portal da Transparência ([www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis](http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis)), no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa (CNCIA), do CNPJ, por meio de consulta a ser realizada no sítio ([www.cnpj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnpj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)) e no Cadastro de Impedidos de Licitar do TCE/PR(;

**23.5.4.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e, no caso do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa (CNCIA), do CNPJ, também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário;

**23.5.5.** Não serão aceitos documentos rasurados ou ilegíveis;

**23.5.6.** Todos os documentos deverão ser apresentados:

**23.5.6.1.** Na forma prevista em lei, e quando não houver regulamentação específica, deverão sempre ser apresentados em nome da licitante e com o número do CNPJ ou CPF, se pessoa física;

**23.5.6.2.** Em nome da matriz, se o licitante for a matriz;

**23.5.6.3.** Em nome da filial, se o licitante for a filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;

**23.5.6.4.** Em original, em publicação da imprensa oficial ou em cópia autenticada por cartório;

**23.5.6.5.** Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para a língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado;

**23.5.6.6.** Caso os documentos sejam de procedência estrangeira, deverão ser devidamente consularizados.

### **23.6. JUSTIFICATIVA DAS EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**1.7.1.** As exigências de qualificação técnica previstas na cláusula 5.5 do Termo de Referência foram estabelecidas com fundamento no art. 67 da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), que autoriza a Administração Pública a exigir, na fase de habilitação, documentação técnica que comprove a aptidão do licitante para o fornecimento do objeto licitado.

A seguir, apresenta-se a justificativa individualizada de cada requisito, demonstrando sua proporcionalidade, razoabilidade e vinculação ao objeto contratado.

**1.7.2. Justificativa – Atestado de Capacidade Técnica (Solução SaaS com 150 Ramais e 40 Linhas Ativas)**

A exigência de pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica que comprove o fornecimento anterior de solução de comunicação digital em nuvem (SaaS), com disponibilização de 150 ramais e 40 linhas ativas, justifica-se pelos seguintes fundamentos:

- Complexidade técnica do objeto: A solução contratada envolve infraestrutura de comunicação em nuvem (SaaS), tecnologia que exige expertise específica em arquitetura de sistemas distribuídos, segurança da informação, continuidade de serviço e integração com protocolos VoIP. A inexperiência do fornecedor nesse segmento representa risco direto à continuidade operacional do órgão.
- Dimensionamento compatível com o objeto: Os quantitativos de 150 ramais e 40 linhas ativas refletem as necessidades reais da contratante, conforme levantamento prévio de demanda. A exigência de que o atestado contemple capacidade similar garante que o licitante já executou contrato de porte equivalente, reduzindo riscos de inadimplemento técnico.
- Proporcionalidade: O quantitativo exigido não excede o objeto licitado, sendo solicitado apenas 1 (um) atestado, com quantidades iguais às previstas no contrato, em linha com o entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU) nos Acórdãos nº 2.295/2017 e 1.168/2016-Plenário.
- Base legal: Art. 67, I, da Lei nº 14.133/2021 – aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

### **1.7.3. Justificativa Atestado de Capacidade Técnica (Telefonia Móvel com Mínimo de 5 Linhas)**

A exigência de atestado comprovando fornecimento anterior de telefonia móvel com no mínimo 5 (cinco) linhas de dados fundamenta-se nas seguintes razões:

- Distinção técnica entre os serviços: A telefonia móvel corporativa constitui serviço regulado diverso da solução de comunicação em nuvem (item 5.5.2.1), demandando habilitação específica junto à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e capacidade operacional própria. Tal especificidade justifica atestado autônomo para essa parcela do objeto.
- Quantitativo mínimo adequado: O número de 5 (cinco) linhas está em conformidade com o porte do lote contratado para telefonia móvel. Exigência superior seria desproporcional e restritiva à competitividade, ao passo que exigência inferior não asseguraria experiência relevante.
- Proteção ao interesse público: A prestação de serviço de telecomunicações por empresa sem experiência comprovada pode resultar em falhas de cobertura, interrupções de serviço e prejuízo às atividades administrativas da contratante.
- Base legal: Art. 67, I, da Lei nº 14.133/2021 c/c regulamentação setorial da Anatel.

### **1.7.4 Justificativa Declaração de Conformidade Técnica**

A exigência de declaração firmada por representante legal, atestando que a solução ofertada atende integralmente às exigências técnicas e funcionais da cláusula 3 do Termo de Referência – em especial quanto à integração nativa com canais de mensageria do item 3.6.1 – justifica-se por:

- Impossibilidade de verificação prévia: Diferentemente de bens físicos, soluções SaaS não podem ser inspecionadas na fase licitatória. A declaração de conformidade transfere para o fornecedor a responsabilidade formal por afirmar que sua solução cumpre os requisitos funcionais descritos no TR, criando base jurídica para rescisão contratual e aplicação de penalidades em caso de descumprimento.
- Integração nativa com canais de mensageria: A integração com os canais listados no item 3.6.1 é requisito essencial da solução. Exigir declaração específica sobre esse ponto evita que soluções incompatíveis sejam contratadas sob promessa de adequação futura, garantindo que a funcionalidade exista no momento da contratação.
- Responsabilização do representante legal: A exigência de assinatura do representante legal – e não apenas de preposto técnico – eleva o nível de comprometimento da empresa, dissuadindo declarações inverídicas e fortalecendo o controle da Administração.
- Base legal: Art. 67, III, da Lei nº 14.133/2021 – declarações específicas admitidas quando pertinentes ao objeto.

#### **1.7.5. Justificativa Declaração ABR Telecom (Portabilidade Numérica)**

A exigência de declaração nominada da ABR Telecom, atestando aptidão para portabilidade numérica nos termos da regulamentação Anatel, fundamenta-se em:

- **Obrigatoriedade regulatória:** A portabilidade numérica é direito do usuário garantido pela Resolução Anatel nº 460/2007 e regulamentações posteriores. A contratante necessita manter seus números já em uso, sendo a portabilidade condição operacional essencial, não acessória.
- **Natureza da habilitação:** Apenas operadoras devidamente cadastradas junto à ABR Telecom – entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil – estão aptas a realizar e receber portações. A declaração da ABR Telecom é o único documento hábil a comprovar essa habilitação específica, não sendo substituível por atestados genéricos.
- **Risco operacional em caso de não habilitação:** A contratação de empresa não habilitada à portabilidade inviabilizaria a migração dos números existentes da contratante, causando impacto grave na comunicação interna e externa do órgão.
- **Base legal:** Art. 67, IV, da Lei nº 14.133/2021 c/c Resolução Anatel nº 460/2007 e Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).

#### **1.7.6. Justificativa Registro no CREA ou CFT**

A exigência de certidão de registro e quitação no CREA ou CFT, válida na data da licitação e compatível com serviços de telecomunicações e voz sobre IP (VoIP), justifica-se por:

- **Natureza técnica do serviço:** Serviços de telecomunicações e infraestrutura de voz sobre IP enquadram-se como atividades de engenharia regulamentadas, sujeitas à fiscalização profissional pelo CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) ou pelo CFT (Conselho Federal dos Técnicos Industriais), conforme a habilitação do responsável técnico da empresa.
- **Garantia de qualidade técnica:** O registro ativo no conselho profissional competente assegura que a empresa mantém estrutura técnica regularizada, submetida a normas éticas e técnicas do setor, o que é fator de segurança para a Administração Pública contratante.
- **Exigência proporcional:** Não é exigida especialidade restrita, sendo aceitos tanto o CREA quanto o CFT, ampliando o universo de licitantes habilitados e preservando a competitividade do certame.
- **Base legal:** Art. 67, II, da Lei nº 14.133/2021 c/c Lei nº 5.194/1966 (CREA) e legislação regulamentadora das profissões técnicas.

#### **1.7.7. Justificativa Responsável Técnico no Quadro Permanente**

A exigência de responsável técnico pertencente ao quadro permanente da empresa, nas categorias de Engenheiro Eletricista, Engenheiro de Telecomunicações ou Técnico em Telecomunicações, justifica-se por:

- **Responsabilidade técnica continuada:** A prestação de serviços de telecomunicações exige supervisão técnica permanente durante toda a vigência contratual – não apenas na implantação. A vinculação do responsável ao quadro permanente garante que o profissional estará disponível para responder tecnicamente pela execução ao longo do contrato.
- **Categorias adequadas ao objeto:** As três categorias aceitas (Engenheiro Eletricista, Engenheiro de Telecomunicações e Técnico em Telecomunicações) são precisamente as habilitações profissionais previstas para serviços de voz, dados e telecomunicações, conforme tabelas de atribuições do CREA/CFT. A lista é alternativa (não cumulativa), o que preserva a competitividade.
- **Prevenção de terceirização irresponsável:** Exigir vínculo com o quadro permanente impede que o licitante apresente um profissional sem relação real com a empresa apenas para fins de habilitação, prática vedada pela jurisprudência do TCU (Acórdão nº 746/2014-Plenário).

- Base legal: Art. 67, II e §1º, da Lei nº 14.133/2021 – possibilidade de exigência de responsável técnico como requisito de qualificação técnico-profissional.

#### 1.7.8. Conclusão

As exigências de qualificação técnica estabelecidas na cláusula 5.5 do Termo de Referência são justificadas, proporcionais ao objeto licitado e amparadas na legislação vigente. Cada requisito foi concebido para garantir que apenas empresas com real capacidade técnica, operacional e regulatória participem da disputa, protegendo o interesse público e assegurando a qualidade na prestação dos serviços contratados.

As exigências não extrapolam o necessário para demonstrar capacidade de cumprimento das obrigações contratuais, sendo compatíveis com os entendimentos consolidados do Tribunal de Contas da União e em conformidade com os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e competitividade previstos nos arts. 5º e 11º da Lei nº 14.133/2021.

**ANEXO VI**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 28/2026**

Ao pregoeiro da Prefeitura Municipal de Cruzeiro do Oeste -PR.  
Pela presente declaramos inteira submissão aos preceitos legais em vigor, especialmente os da Lei Federal n.º 14.133/2021 e às cláusulas e condições do **Edital do Pregão Eletrônico n.º 28/2026**.

Assumimos o compromisso de bem e fielmente executar os serviços cotados abaixo, caso sejamos vencedores na presente licitação.

<b>DADOS DA EMPRESA:</b>		
Proponente (Razão Social):	Endereço Comercial: (Rua/Cidade/UF/CEP)	
CNPJ:	CGF:	
Banco:	Agência:	Conta Corrente:
Fone/Fax:	E-mail:	

<b>DADOS DO RESPONSÁVEL PARA ASSINATURA DE CONTRATO:</b>		
Nome:	RG n.º:	CPF n.º:
Cargo/Função:	Fone:	

Item	Descrição	Und.	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				

Valor global de R\$ \_\_\_\_ (descrever por extenso).

Local e Data.

**Assinatura do Proponente**

Nome Completo

CPF:

## DECLARAÇÃO

(Apresentar junto a proposta de preços)

**DECLARO QUE ESTOU CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES CONTIDAS NO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO E EM SEUS ANEXOS.**

- 1- Prazo de validade da proposta de 60 (sessenta dias), a contar da data de abertura do certame.
- 2- Garantimos que os produtos serão substituídos, sem ônus para a entidade de contratação, caso não estejam de acordo às especificações e padrões exigidos.
- 3- Declaramos que nos preços contidos na proposta que vierem a ser ofertados por meio de lances, estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, impostos, lucro empresarial, tributos incidentes, seguro, frete e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste edital e seus anexos.
- 4- Informar os seguintes Dados Bancários, a fim de agilizar os possíveis pagamentos:

Banco:

Agência:

Conta Corrente:

Caso seja a empresa vencedora os pagamentos, vão ser depositados, na conta informada.

(colocar data e assinatura do representante legal)

Obs.: A Proposta Comercial deverá conter razão social do licitante, CNPJ, endereço completo, telefone e e- mail válido do próprio participante.

**ANEXO VII**  
**MODELO DE CREDENCIAMENTO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 28/2026**

Por este instrumento, a empresa \_\_\_\_\_, sediada em \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, outorga poderes a \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade nº \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_, para representá-la no Pregão Eletrônico nº **28/2026** do Município de Cruzeiro do Oeste, podendo o mandatário praticar todos os atos relativos ao certame, notadamente: formular ofertas; assinar os documentos da licitação; negociar preços; interpor recursos ou renunciar ao direito de propô-los.

Local e Data.

(assinatura, nome e CPF do mandante)

**ANEXO VIII  
DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADES UNIFICADA  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 28/2026**

Prezado (as) Senhores (as):

Pelo presente instrumento, a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal infra-assinado:

( ) Declara, sob as penas do artigo 299, do Código Penal, que se enquadra na situação de microempresa (ME), empresa de pequeno porte (EPP), microempreendedor individual (MEI) ou cooperativa, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147/14, bem assim que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento desta situação.

(Marcar este item caso se enquadre na situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa).

- a)** Declaramos, para os devidos fins, que até a presente data inexistem fatos supervenientes impeditivos para habilitação no presente Pregão Eletrônico, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- b)** Declaramos, para os devidos fins, que a empresa não foi declarada inidônea por nenhum órgão público de qualquer esfera de governo, estando apta a contratar com o poder público;
- c)** Declaramos estar cientes e concordamos com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- d)** Assumimos a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;
- e)** Declaramos que cumprimos as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93, da Lei nº 8.213/91;
- f)** Declaramos, para os fins do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 (dezesesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos de idade, em cumprimento ao que determina o inciso VI, do art. 68, da Lei 14.133/2021;
- g)** Declaramos, para os devidos fins de direito, na qualidade de Proponente dos Processos Licitatórios/de Contratação Direta, instaurados por este Município, que o(a) responsável legal da empresa é o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito (a) no CPF sob n.º \_\_\_\_\_, cuja função/cargo é (sócio administrador/procurador/diretor/etc), responsável pela assinatura do contrato;
- h)** Declaramos que não possui, em nossa cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III, do art. 5º da Constituição Federal.
- i)** Declaramos, para os devidos fins, que em caso de qualquer comunicação futura referente

e este processo licitatório, bem como em caso de eventual contratação, concordamos que o Contrato seja encaminhado para o seguinte endereço:

E-mail:

Telefone: ( )

- j) Caso altere o citado e-mail ou telefone, comprometemo-nos a protocolizar pedido de alteração junto ao Sistema de Protocolo deste Município, sob pena de sermos considerados como intimados pelos meios anteriormente fornecidos.
- k) Nomeamos e constituímos o(a) senhor(a) \_\_\_\_\_, portador(a) do CPF/MF sob n.º \_\_\_\_\_, para ser o(a) responsável para acompanhar a execução do contrato, referente ao Pregão Eletrônico n.º \_\_\_/202X e todos os atos necessários ao cumprimento das obrigações contidas no instrumento convocatório, seus anexos e no contrato.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

\_\_\_\_\_  
**(nome e CPF, completo do representante da empresa e assinatura)**  
(nome e CNPJ, completo da empresa e assinatura).

**ANEXO IX  
MODELO DE CONTRATO**

**CONTRATO Nº XX/2026**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº XX/2026**  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Nº XX/2026**  
**CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZEIRO DO OESTE - PR**  
**CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO OESTE – ESTADO DO PARANÁ**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede junto a Prefeitura Municipal, na Rua João Ormindo de Resende, n.º 686, CEP: 87.400-000, inscrito no CNPJ sob n.º 76.381.854/0001-27, neste ato representado pelo Prefeito Municipal o **Sr. Armando Cerci Junior**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade civil RG sob n.º XX2.150-X e do CPF sob n.º XX0.071.879-XX, residente e domiciliado nesta cidade.

**CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, pessoa jurídico de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o n.º XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, situada na Rua/Avenida XXXXXXXX, n.º XXXX, cidade de XXXXXXXXXXXXXXX, estado do XXXXXXXXXXXXX/XX, neste ato representada por seu representante legal **Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador do RG n.º XXXXXXXXXXXX e CPF n.º XXXXXXXXXXXXXXX.

As partes têm entre si justo e acertado na melhor forma de direito, o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO.**

1.1. O presente instrumento é celebrado com fundamento no **Processo Administrativo n.º XXX, Pregão de Licitação n.º XX/2025**, que integram o presente Termo e nos fundamentos e disposições da Lei Federal n.º 14.133/2021, do Decreto Municipal n.º 172/2022, da Lei Complementar n.º 123/06 e demais legislações aplicáveis.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E SEUS ELEMENTOS.**

2.1. O objeto do presente instrumento é a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

**LOTE 1:**

Item	Cód.	Descrição	UD	Quant.	Valor Unit. R\$	Valor Total R\$
XX	XXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X	XX	X	R\$ XXXXX	XXXXX
<b>TOTAL</b>						<b>XXXXX</b>

2.2 Vinculam a esta contratação, independente de transcrição:

- I – O Termo de Referência;
- II – Proposta da empresa Contratada.
- III – Edital
- IV – Eventuais anexos e documentos presentes no Processo de **XXXX n.º XX/2026**.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO.**

3.1. De acordo com os requisitos exigidos no artigo 5.º, do Decreto Municipal 172/2022, indica-se como **gestor de contrato o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador(a) da Cédula de Identidade n.º XXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob n.º XXXXXXXXXXXXXXX e como **fiscal de contrato o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXXXXXXX**, portador da cédula de identidade n.º XXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob n.º XXXXXXXXXXXXXXX.

**CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO.**

4.1. O prazo de vigência da contratação será de **XXX(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) dias**, tendo

início em **XX** de **XXXXXX** de 2024 e término em **XX** de **XXXXXX** de 2025, contudo prorrogável, na forma do artigo 105 e seguintes da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**4.2.** O presente contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima, desde que a autoridade competente ateste que:

I – As condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Contratada;

II – A Contratada mantém todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, de acordo com o art. 92, inciso XVI, da Lei Federal n.º 14.133/2021, especialmente o atestado de exclusividade, utilizado para fundamentar a presente contratação.

**4.3.** A Autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar sempre de forma escrita, a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual/prorrogação contratual.

**4.4.** A Administração deverá atestar, no início de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção, caso o Contratante opte pela prorrogação do presente instrumento contratual;

**4.5. A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, conforme art. 106, inciso III e parágrafos da Lei 14.133/2021.**

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E REAJUSTE.**

**5.1.** O valor total máximo do objeto do presente contrato será de até R\$ **XXXXXXXXXXXXXX** (**XXXXXXXXXXXXXXX**), observado o disposto na cláusula sétima do presente contrato.

**5.1.1.** No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**5.2.** Dos valores que a se refere esta cláusula, será abatido o montante devido a título de ISSQN, nos termos da Legislação Municipal em vigor.

**5.3.** Os valores contratados somente serão reajustados após decorrido o primeiro ano da apresentação da proposta ou orçamento.

**5.3.1.** Após o interregno de 01 (um) ano da data do orçamento estimado e mediante solicitação do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice **IPCA/IBGE - Índice de Preços ao Consumidor Amplo**, apurado no período de referência, ou na falta desse, pelo índice legalmente permitido à época, conforme dispõe o Decreto Municipal n.º 176/2022, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, nos termos do §7º, do art. 25, da Lei nº 14.133/2021.

**5.3.2.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

**5.3.3.** No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo;

**5.3.4.** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor, conforme disposto no inciso II desta cláusula;

**5.3.5.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

**5.3.6.** O reajuste será realizado por meio de termo aditivo.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.**

**6.1.** O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, contados do fornecimento dos serviços, através de crédito em conta corrente à vista da apresentação da nota fiscal/fatura/recibo devidamente atestada pelo responsável pelo Departamento requisitante, acompanhadas obrigatoriamente da CND do INSS e CRF do FGTS e certidão negativa de débitos do município da sede do licitante

**6.1.1.** Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal/fatura/recibo, quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato;

**6.1.2.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura/recebo, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

**6.2.** O Contratado deve manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação/contratação de acordo com o art. 92, inciso XVI da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**6.3.** O pagamento a que se refere esta cláusula, fica condicionado à apresentação da nota fiscal/fatura/recibo, que deverá, obrigatoriamente, vir acompanhada da comprovação de regularidade fiscal do Contratado, verificada por meio dos documentos elencados no art. 68, da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**6.4.** Caso se faça necessária reapresentação de qualquer fatura por culpa do Contratado, o prazo para pagamento reiniciar-se-á a contar da data da respectiva representação.

**6.5.** Constatando-se quaisquer irregularidades por parte do contratado, será providenciada sua notificação por escrito, para que, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

**6.5.1.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**6.5.2.** Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa e o contraditório.

**6.6.** Havendo a efetiva execução do objeto, o pagamento será realizado normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

**6.7.** As notas fiscais deverão ser encaminhadas a secretaria responsável pelo recebimento do serviço, conforme solicitado;

**6.8.** Quando da emissão de notas fiscais/faturas/recibo, deverá constar o número do Processo de Licitação e do Contrato;

**6.9.** As nota fiscal/fatura/recibo ou os recibos deverão ser emitidos em nome do **MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO OESTE, inscrito no CNPJ n.º 76.381.854/0001-27**, com as informações contidas na Nota de Empenho.

**6.10.** O pagamento será efetuado mediante transferência bancária junto à **Conta XXXXXX, Agência XXXXXX, Banco XXXXXXXXX, de titularidade da pessoa jurídica contratada, inscrita no CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXXX.**

**6.11.** Será considerado efetuado o pagamento no local, data e horário constantes no comprovante de transferência bancária, estando o credor, ora contratado, ciente de que eventuais atrasos na compensação do valor por parte da instituição financeira não serão imputados ao Contratante.

**6.12.** A CONTRATADA está ciente de que o Contratante não se responsabiliza por eventuais falhas de segurança no sistema e serviços operacionais, no atendimento físico ou digital, da instituição financeira.

**6.13.** A alteração da forma de pagamento, ou seja, da conta e/ou instituição financeira que compensará o valor, deverá ser comunicada ao Contratante e somente será aceita mediante anuência de ambas as partes e será feita exclusivamente por aditivo contratual, o qual deverá incluir os mesmos dados de identificação da conta bancária, acima indicados.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA EMISSÃO DE NOTA FISCAL/FATURA/RECIBO.**

**7.1.** A Contratada, quando da emissão de notas fiscais/faturas/recibo, deverá fazer constar o Processo de **XXXXXXXXXX** n.º **XX/2024** e Contrato de Prestação de Serviços n.º **XX/2024** –

PMCO.

I – Deverá constar no corpo da Nota Fiscal o número da conta-corrente e agência bancária para fins de pagamento;

II – A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria empresa, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ contratado, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo de filiais e/ou matriz.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO CONTRATUAIS.**

**8.1.** O regime de execução contratual, os modelos de gestão, de fiscalização e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, constam no Termo de Referência, anexo ao **Processo de Licitação n.º XX/2026**, ficando o Contratado desde já, cientificado de que as referidas condições se não estiverem dispostas no presente instrumento, constarão nos documentos citados.

#### **CLÁUSULA NONA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO.**

**9.1.** O serviço deverá ser fornecido no prazo de até **XX (XXXX) dias úteis**, contados da data de recebimento da Nota de Empenho ou documento respectivo, emitida pelo departamento competente e deverá ser fornecido em local indicado pela Unidade Requisitante do serviço.

**9.2.** Caso não seja possível o fornecimento na data assinalada, a Contratada deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos **03 (três) dias corridos** de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

**9.3.** Os serviços que apresentarem defeitos e falhas que os tornem impróprios para o uso ou inadequados com às especificações do Edital durante a execução contratual deverão ser substituídos no prazo assinalado de **07 (sete) dias**, caso haja urgência, reduzirá esse prazo pela metade.

**9.4.** Quando o defeito for de natureza **emergencial**, que ocasione risco à vida ou à segurança das pessoas, a contratada deverá realizar a **substituição e/ou readequação imediatamente**, até que a finalidade do objeto seja atendida corretamente, sob pena de descumprimento contratual, sendo o prazo acertado diretamente com a Unidade Requisitante.

**9.5.** Se persistirem os defeitos e falhas no serviço prestado, a Contratada **deverá refazê-lo no prazo de 15 (quinze) dias úteis**, sem qualquer ônus ao Contratante, sem prejuízo de eventuais sanções em decorrência da persistência na falha da prestação dos serviços.

**9.6.** O atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado ou no reparo do serviço defeituoso, culminará em aplicação de multa de **1% (um por cento)** por dia de atraso, limitada a **30% (trinta por cento)** ou **30 (trinta) dias de atraso**, calculada sobre o valor da parcela mensal e/ou do valor correspondente na nota de empenho ou ainda do valor global, isentando em consequência o MUNICÍPIO de quaisquer acréscimos, sob qualquer título, relativos ao período em atraso. A partir do trigésimo primeiro dia de atraso na prestação dos serviços será considerada a **inexecução total do objeto**, podendo haver rescisão contratual e aplicação de sanções.

**9.7.** Deverá ser emitida a competente Nota Fiscal de Serviço descritiva, constando número da Solicitação, dados da conta bancária para depósito do pagamento e demais informações necessárias e pertinentes.

**9.8.** Em acréscimo às disposições estabelecidas neste **Contrato n.º XX/2026**, a parte Contratada se compromete a fornecer os serviços de acordo com os termos do contrato, do edital e do termo de referência, responsabilizando-se por eventuais defeitos ou falhas.

**9.9.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico; e, definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**9.10.** O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de **15 (quinze) dias**, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízos de aplicação das penalidades.

**9.11.** O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de **10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade do serviço, e, conseqüentemente, mediante aceitação em termo detalhado.

**9.11.1.** O prazo para o recebimento definitivo poderá, excepcionalmente, ser prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

**9.11.2.** O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**9.12.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal n.º 14.133/2021, comunicando-se à Contratada para a emissão da Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

**9.13.** O contrato poderá ter sua execução suspensa por ordem escrita da Administração, fundamentando-se nos critérios de oportunidade e conveniência.

**9.14.** Se a suspensão decorrer de caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, bem como em caso fortuito ou força maior, o contrato também poderá ser suspenso com ou sem justificativa da Administração.

**9.15.** Durante a suspensão do contrato, a parte Contratada não poderá demandar valores a qualquer título, resguardando-se apenas o direito previsto no art. 137, § 3.º, inciso II, da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**9.16.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, e preferencialmente serão anotadas tais circunstâncias mediante simples aditivo.

**9.17.** O conteúdo integral do processo licitatório (contrato, edital, termo de referência e demais documentos) poderá ser acessado no portal da transparência, pelo seguinte endereço: <https://cruzeirodoeste.eloweb.net/portaltransparencia/licitacoes>.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO.**

**10.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.**

**11.1.** Constituem obrigações do CONTRATANTE:

**a)** Além das obrigações exigidas em Lei, o CONTRATANTE deverá:

**b)** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e demais documentos anexos;

**c)** Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência e no presente instrumento;

**d)** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações estabelecidas no presente contrato, no Termo de Referência, bem como na proposta do Contratado, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

**e)** Notificar o Contratado, por escrito, sobre imperfeições, falhas, irregularidades, vícios, defeitos e incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em partes, às suas expensas;

**f)** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado, por meio de servidor especialmente designado;

**g)** Comunicar a empresa para emissão da Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o artigo 143 da Lei Federal n.º 14.133/2021;

**h)** Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidas no presente contrato;

**i)** Aplicar ao Contratado as sanções previstas em Lei e no presente contrato;

**j)** Explicitamente, emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à

execução do presente contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

**k)** O prazo estipulado no presente inciso poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente motivado pela autoridade competente.

**l)** Notificar os emitentes da(s) garantia(s) no contrato, quando houver, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

**m)** O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como por quaisquer danos causados a terceiros sem decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.**

**12.1.** Além das obrigações exigidas em Lei, a Contratada deverá:

**12.1.1.** Cumprir todas as obrigações constantes do presente contrato e demais documentos anexos, inclusive no termo de referência, ETP e proposta, assumindo exclusivamente como seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

**12.1.1.1.** Cumprir os prazos e detalhamento da forma de prestação dos serviços, conforme estabelecido na proposta da Contratada, atendendo as solicitações nos prazos ali estipulados.

**12.1.2.** Efetuar a execução do objeto conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal;

**12.1.3.** Realizar a prestação dos serviços solicitados no prazo estabelecidos neste instrumento, de maneira ordeira, organizada, a contento e **principalmente** no local indicado pela Secretaria emitente da solicitação, sob pena de ser considerado **não** entregue o objeto, tudo em conformidade com a proposta apresentada e com o Termo de Referência;

**12.1.4.** Contar com a equipe necessária para realizar os atendimentos e suporte necessários ao Contratante, conforme pactuado;

**12.1.5.** Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações decorrentes deste Contrato, salvo mediante concordância expressa do Contratante;

**12.1.6.** Atender tempestivamente todas as solicitações feitas pelo Contratante no tocante à prestação de informações e dados sobre os serviços prestados;

**12.1.7.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);

**12.1.8.** Comunicar o Contratante, no prazo máximo de **03 (três) dias** que antecedem a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

**12.1.9.** Atender às determinações regulares, emitidas pelo fiscal e gestor do contrato, ou autoridade superior, conforme determinado no art. 137, inciso II da Lei Federal n.º 14.133/2021 e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

**12.1.10.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado no Termo de Referência, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados ou afins;

**12.1.11.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração Pública ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

**12.1.12.** Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48 parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021;

**12.1.13.** Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto à Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

**a)** Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

**b)** Certidão Conjunta Relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

- c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do Contratado;
  - d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
  - e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 12.1.14.** Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 12.1.15.** Comunicar aos fiscais do contrato, no prazo de até **03 (três) dias**, qualquer ocorrência anormal ou incidente que obste à execução do objeto contratual;
- 12.1.16.** Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que coloque em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 12.1.17.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação/qualificação na licitação/contratação;
- 12.1.18.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em legislação, conforme artigo 116 da Lei Federal n.º 14.133/2021;
- 12.1.19.** Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme artigo 116, parágrafo único da Lei Federal n.º 14.133/2021;
- 12.1.20.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.1.21.** Arcar com ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no artigo 124, inciso II da Lei Federal n.º 14.133/2021;
- 12.1.22.** Para restabelecer equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o Contratado deverá apresentar requerimento formal à Administração, acompanhado de documentação comprobatória dos fatos alegados, ensejadores do eventual desequilíbrio;
- 12.1.23.** O pedido a que se refere o item anterior, deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação;
- 12.1.24.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 12.1.25.** Alocar os colaboradores necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e/ou utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 12.1.26.** Resguardar a regularidade obrigacional derivada do vínculo e subordinação com o pessoal envolvido direta ou indiretamente na execução deste Contrato, adimplindo com toda e qualquer obrigação fiscal e trabalhista decorrente da prestação de serviços dos seus colaboradores, incluindo também as normas pertinentes à segurança no trabalho;
- 12.1.27.** Manter sigilo e confidencialidade no tocante à prestação dos serviços e à presente relação contratual, especialmente sobre as informações as quais tiver acesso durante a vigência contratual e demais informações apuradas ou que venha tomar conhecimento durante a execução deste Contrato;
- 12.1.28.** Apresentar relatório dos serviços realizados, juntamente com a Nota Fiscal, se for o caso;
- 12.1.29.** Efetuar o ressarcimento de quaisquer danos materiais e pessoais ocasionados aos colaboradores, bens e patrimônio do CONTRATANTE, em decorrência de má execução contratual.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD.**

- 13.1.** As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos

os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

**13.2.** Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

**13.3.** É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

**13.4.** A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

**13.5.** Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

**13.6.** É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

**13.7.** O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

**13.8.** O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

**13.9.** O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

**13.10.** Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

**13.11.** Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

**13.12.** O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

**13.13.** Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

**14.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**14.2.** Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

**14.2.1. Advertência** quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

**14.2.2. Impedimento de licitar e contratar** quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

**14.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar** quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

**14.2.4. Multa.**

**14.3.** As sanções de advertência e multa serão aplicadas conforme a graduação a seguir:

**14.3.1.** Grau de Severidade Leve (L1) = advertência;

**14.3.2.** Grau de Severidade Moderado (M1, M2 e M3) = aplicação de Multas:

**a)** M1 = multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativa;

**b)** M2 = multa de 1% (um por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativa; e

**c)** M3 = multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativa.

**14.4.** Grau de Severidade Grave (G1 e G2) = aplicação de sanção:

**14.4.1.** G1 = multa de 7% (sete por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador da multa, conforme indicado na tabela de sanções administrativa; e

**14.4.2.** G2 = Rescisão contratual cumulada com multa de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

**14.5.** O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme tabela a

**14.6.** A aplicação de outras sanções previstas em lei.

**14.7.** O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato.

**14.8.** Em caso de atraso ou não cumprimento de obrigação, a severidade inicial da sanção será elevada a cada 05 (cinco) dias úteis, caso a obrigação não seja devidamente adimplida, implicando a cumulação das graduações da(s) sanção(ões) aplicada(s) (L1 + M1 + M2 + M3 + G1 + G2), excetuadas as penas de multas específicas.

**14.9.** No caso de atraso por mais de 30 (trinta) dias, ou de o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplemento ultrapassarem o percentual de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, fica facultado ao CONTRATANTE rescindir unilateralmente o contrato.

**14.10.** A fixação de multas compensatórias ou moratórias não obsta o ajuizamento de demanda buscando indenização suplementar, caso o valor do dano seja superior ao valor da multa aplicada.

**14.11.** O valor da multa poderá ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA.

**14.12.** Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

**14.13.** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao Município, esse será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

**14.14.** As sanções administrativas serão aplicadas em procedimento administrativo autônomo, garantindo-se o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA.

**14.15.** As sanções administrativas serão aplicadas em procedimento administrativo autônomo, garantindo-se o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA.

**14.16.** A aplicação de multas de graus G1 e G2 poderá ser acompanhada das seguintes sanções:

**14.16.1.** impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

**14.16.2.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, até que seja promovida a reabilitação e ressarcimento dos prejuízos resultantes, respeitado o limite máximo de 5 (cinco) anos.

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

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

**14.19.** Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze)

dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133/2021)

**14.20.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021).

**14.21.** Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**14.22.** A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**14.23.** Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**14.24.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal n.º 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

**14.25.** A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133/2021)

**14.26.** O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133/2021)

**14.27.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei n.º 14.133/21.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL.**

**15.1.** O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

**15.2.** O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

**15.3.** A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

**15.3.1.** Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

**15.4.** O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da NLLC, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.



### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS.**

**21.1.** Os casos omissos serão dirimidos de comum acordo entre as partes, com base na legislação em vigor, sobretudo na Lei nº 14.133/2021 e pelos preceitos de direito público, sendo aplicados, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

**21.2.** Os casos omissos serão resolvidos à luz da referida lei, recorrendo-se à analogia, aos costumes e aos princípios gerais do direito.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES.**

**22.1.** Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes, da Lei nº 14.133/2021 e serão analisadas por meio de processo administrativo próprio;

**22.2.** Em caso de aprovação, o processo administrativo resultará na emissão de Anexo/Termo Aditivo, o qual integrará o presente instrumento contratual para todos os fins e efeitos de direito, bem como será divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial/jornal de circulação local ou regional;

**22.3.** O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

**22.4.** As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes, poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

**22.5.** O reequilíbrio econômico-financeiro, de que trata a alínea d'inciso II do art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021 será respondido no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogável por igual período com a justificativa pertinente.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO.**

**23.1.** O CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do presente contrato, no Diário Oficial do Município e/ou em jornal de circulação local ou regional, bem como no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), para fins de garantia à ampla publicidade, conforme artigo 94, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, e artigo 19, da Lei Municipal nº 4.618 de 1º de dezembro de 2022.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.**

**24.1.** Fica a CONTRATADA ciente de que a assinatura deste Contrato indica pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as suas condições gerais e peculiares, não podendo invocar seu desconhecimento como elemento impeditivo do perfeito cumprimento deste contrato, inclusive dos documentos que antecederam este instrumento (termo de referência, ETP, dentre outros).

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO FORO.**

**25.1.** É eleito o Foro da Comarca de Cruzeiro do Oeste, Estado do Paraná, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato, que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

*E, por estarem justos e contratados, as partes assinam o presente instrumento contratual, por seus representantes legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma e rubricadas para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.*

Cruzeiro do Oeste, **XX** de **XXXXXX** de 2025.

**MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DO OESTE**  
**SR. ARMANDO CERCI JUNIOR**  
Prefeito Municipal



CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

GESTOR

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FISCAL

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_