TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para instalação e manutenção contínua não exclusiva da central e rede telefônica, com fornecimento de peças e materiais dàs unidades do Instituto Itajaí Sustentável – INIS.

1.1. Tipo de objeto
Selecionar apenas uma opção:

(x) Serviço comum

1.2. Especificações e quantidades

PLANILHA ESTIMATIVA					
ITEM	***Descrição***	**MEDIDA**	**QTD**	**Menor preço Unitário**	***Menor preço Total***
01	MÃO DE OBRA INSTALAÇÕES SALAS NOVAS	UNIDADE	1	R$ 27.586,65	**R$ 27.586,65**
02	MATERIAIS PARA INSTALAÇÕES SALAS NOVAS	UNIDADE	1	R$ 10.455,33	**R$ 10.455,33**
03	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA CONTINUA COM FORNECIMENTO DE MATERIAL	MENSAL	12	R$ 2.381,02	**R$ 28.572,24**
Valor Total Global					**R$ 66.614,22**

1.2.1 Da descrição dos itens

1.2.1.1 Expansão de estrutura para as Novas Salas do INIS

A contratada deverá executar a infraestrutura necessária para disponibilização de novos ramais telefônicos nas novas salas locadas pelo INIS para expansão da SEDE.

A contratada deverá executar os serviços:

- Passagem de novos cabos;
- Instalação de pontos telefônicos;
- Instalação de conectores, tomadas e demais componentes;
- Organização e identificação do cabeamento;
- Interligação dos novos pontos à central telefônica;

- Configuração e ativação de 24 novos pontos ramais;
- Testes e certificação do funcionamento dos pontos instalados.

1.2.1.2 Fornecimento de Materiais

A contratada deverá fornecer os itens da tabela abaixo:

ITEM / ESPECIFICAÇÃO	UND	QTD
Cabo categoria 5e Furukawa	metro	1.500
Canaleta 20mm x 12 mm	metro	20
Mangueira corrugada 2	metro	20
Tomada RJ 45 fêmea Furukawa	peças	45
Conector macho cat 5e, Furukawa	peças	45
Caixa de sobrepor para RJ45	peças	25
Patch cords 1,5m, Furukawa	peças	45
Patch panel 24 P, cat 5e	peças	2
Caixa de passagem 20 x 20	peças	3

- Todos os materiais, deverão ser novos, de primeira qualidade, sem sinais de uso, defeitos ou avarias, e estar em conformidade com as normas técnicas aplicáveis, especialmente as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

- Os materiais fornecidos deverão atender às especificações técnicas e aos quantitativos estabelecidos na relação apresentada, garantindo compatibilidade com a infraestrutura existente, segurança, eficiência, durabilidade e adequado funcionamento dos sistemas instalados.

1.2.1.3 Gravação e Atendimento Automático.

A contratada deverá desenvolver e configurar uma nova gravação de atendimento automático para a central telefônica do INIS.

Também deverá realizar a reorganização da estrutura de atendimento e dos ramais cadastrados na central, contemplando, quando aplicável:

- Mensagem inicial de atendimento;
- Menu de opções;
- Direcionamento de chamadas;

- Departamentos e setores;
- Numeração e identificação dos ramais;
- Horários de atendimento;
- Mensagem para atendimento fora do expediente.
- O conteúdo definitivo das mensagens e a organização dos setores deverão ser definidos em conjunto com o INIS durante a implantação.

1.2.2 Manutenção Preventiva e Corretiva com fornecimento de materiais e peças.

A contratada deverá prestar serviços de manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de materiais e peças de toda a estrutura telefônica do INIS pelo período de 12 (doze) meses.

A manutenção deverá contemplar:

- A manutenção preventiva e corretiva será contínua com fornecimento de peças pelo período de 12 meses.
- Central telefônica;
- Ramais;
- Cabeamento;
- Pontos telefônicos;
- Configurações;
- Diagnóstico e correção de falhas;
- Substituição ou reparação de componentes relacionados à instalação, conforme condições estabelecidas na proposta.
- Trocar os troncos da central telefônica analógicos para digitais
- A contratada deverá atender aos chamados de forma presencial em até 2 (dois) dias corridos.
- Em situações consideradas emergenciais, a contratada deverá atender o chamado em 24 horas.
- Entre outros serviços relacionados.

1.2.2.1 Gravação e Atendimento Automático.

A contratada deverá desenvolver e configurar uma nova gravação de atendimento automático para a central telefônica do INIS.

Também deverá realizar a reorganização da estrutura de atendimento e dos ramais cadastrados na central, contemplando, quando aplicável:

- Mensagem inicial de atendimento;
- Menu de opções;
- Direcionamento de chamadas;
- Departamentos e setores;
- Numeração e identificação dos ramais;

- Horários de atendimento;
- Mensagem para atendimento fora do expediente.
- O conteúdo definitivo das mensagens e a organização dos setores deverão ser definidos em conjunto com o INIS durante a implantação.

1.2.2.2 Diagnóstico da Infraestrutura Telefônica Atual.

Para dimensionamento da solução, informa-se que atualmente o INIS dispõe de:

- O INIS possui uma central telefônica Intelbras UNNITI 2000
- 8 (oito) linhas telefônicas fixas;
- 2 (dois) chips/linhas móveis integrados à central telefônica;
- Linhas fixas fornecidas pela operadora Unifique.
- As linhas fixas atualmente utilizadas são disponibilizadas em tecnologia digital e convertidas para interface analógica antes da conexão com a central existente

1.3. Requisitos de sustentabilidade

A contratada deverá adotar práticas ambientalmente sustentáveis durante a execução contratual, promovendo a coleta, a segregação, o acondicionamento e a destinação final ambientalmente adequada dos resíduos eletroeletrônicos, peças e componentes substituídos, em conformidade com a legislação ambiental vigente, especialmente a Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Sempre que aplicável, deverá priorizar a reutilização, a reciclagem e a logística reversa, evitando o descarte inadequado de materiais que possam causar impactos ao meio ambiente.

1.4. Classificação do objeto

O objeto desta contratação é classificado como:

(x) Comum, conforme Estudo Técnico Preliminar;

1.5. Modelo de Execução

(x) Execução contínua;

1.6. Aplicabilidade da Lei Municipal nº 7.785/2025

Tratamento exclusivo ME/EPP: (x) SIM ( ) NÃO
Subcontratação de ME/EPP: ( ) SIM (x) NÃO

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O Instituto Itajaí Sustentável (INIS) encontra-se em processo de reestruturação e expansão física de sua sede, medida necessária para atender ao crescente volume de demandas operacionais. Com a ampliação dos espaços de trabalho e a locação de novas salas, verificou-se que esses ambientes ainda não dispõem de infraestrutura adequada de comunicação telefônica.

A ausência desse recurso compromete a integração dos servidores alocados nos novos espaços, dificultando a comunicação interna entre os departamentos e impactando a eficiência das atividades administrativas. A situação também interfere diretamente na celeridade e na qualidade do atendimento prestado ao público externo.

Atualmente, a infraestrutura de telefonia do Instituto apresenta limitações de natureza tecnológica e estrutural. As linhas digitais disponibilizadas pela operadora são convertidas para interfaces analógicas, condição que restringe o aproveitamento de funcionalidades modernas de telefonia e dificulta a expansão do sistema de acordo com as necessidades institucionais.

Constata-se, ainda, a inexistência de um sistema automatizado de pré-atendimento, por meio de Unidade de Resposta Audível (URA) funcional. Sem esse recurso, o cidadão encontra maior dificuldade para direcionar sua chamada diretamente ao setor responsável pela demanda, ocasionando maior tempo de espera e sobrecarga da recepção, que necessita realizar manualmente o encaminhamento e a transferência das ligações.
Diante desse cenário, evidencia-se a necessidade de modernização e ampliação da infraestrutura de comunicação telefônica do Instituto Itajaí Sustentável. A solução deverá contemplar a expansão do cabeamento para atendimento aos novos ambientes, a atualização da infraestrutura de troncos para tecnologia digital, a implementação de recursos de roteamento inteligente e pré-atendimento automatizado, bem como a disponibilização de suporte técnico contínuo.

A modernização pretendida proporcionará maior integração entre os setores, agilidade na comunicação interna, melhoria no atendimento ao cidadão, maior capacidade de expansão e melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos disponíveis, contribuindo para a eficiência e a continuidade das atividades institucionais.

3. PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

Modalidade:

(x) Pregão Eletrônico

Critério de julgamento:

(x) Menor preço global

4. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

Definir conforme o objeto:

4.1. Obras/serviços de engenharia: menor preço global.

Serviços comuns e/ou aquisição de bens:
(x) Global

Regime de execução:

( ) Preço unitário
(x) Preço global

4.2. Amostras
(x) Não
( ) Sim

4.3. Garantia de proposta
(x) Não
( ) Sim

5. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

Habilitação jurídica (art. 62, inciso I);
Habilitação fiscal, social e trabalhista (art. 62, inciso III);

Qualificação técnica (art. 62, inciso II):

Deverá o licitante comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação, especialmente quanto à prestação de serviços de manutenção e assistência técnica em centrais e sistemas telefônicos;

b) Comprovação de que a empresa dispõe de profissional(is) tecnicamente capacitado(s) para a execução dos serviços, sendo exigida, quando da prestação dos serviços, a atuação de profissional com certificação técnica, conforme especificações do objeto;

c) Comprovação de que a licitante possui condições técnicas e operacionais para realizar os atendimentos de suporte remoto e presencial, manutenção corretiva e intervenções na estrutura telefônica objeto da contratação.

Os documentos apresentados deverão demonstrar compatibilidade com o objeto licitado, sendo vedada a exigência de requisitos que não guardem relação direta com a execução dos serviços.

Qualificação econômico-financeira

Deverá o licitante comprovar boa situação financeira, mediante:

- Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Prazo de execução:

6.1.1 Os itens 1 e 2 conforme planilha do item 1.2, deverá ser iniciado a execução do serviço em até 2 dias úteis contados do dia seguinte a assinatura da ordem de serviço, e entregue em até 15 dias corridos.

6.1.2 A execução do item 3 iniciará contado a partir da conclusão e aceite da instalação.

6.1.3 O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Endereço do local de execução:

- O item 1 e 2 deverá ser executado nas novas salas locadas pelo INIS. Endereço: Av. Vereador Abrahão João Francisco, nº 2600 - Edifício Cristine. Dom Bosco - Itajaí/SC - CEP: 88307-301

- O item 3 deverá ser executado em todas a unidades do do Instituto Itajaí Sustentável – INIS.

- O recebimento e acompanhamento serão realizados pelo responsável designado pelo INIS, em horário de expediente.

6.3. Garantia contratual: Será exigida garantia contratual.

(x) Não
( )Sim

6.4. Garantia do produto/serviço, manutenção e assistência técnica.

( ) Não
(x) Sim- A contratada deverá prestar garantia mínima de 90 (noventa) dias para todos os serviços executados e materiais fornecidos, observado o prazo de garantia oferecido pelo fabricante quando este for superior.

7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Obrigações da Contratada:

a) Executar os serviços de instalação, manutenção preventiva e corretiva da central e da rede telefônica das unidades do Instituto Itajaí Sustentável – INIS, observando as especificações técnicas, normas aplicáveis e determinações da fiscalização do contrato.
b) Manter a central telefônica, aparelhos, ramais, cabeamento, conectores, tomadas e demais componentes integrantes da rede telefônica em adequadas condições de funcionamento.
c) Realizar diagnóstico, identificação e correção de falhas, defeitos, interrupções e demais ocorrências relacionadas ao funcionamento da central e da rede telefônica.
d) Executar, sempre que solicitado, instalação, retirada, remanejamento, ativação, desativação e configuração de ramais, aparelhos, pontos telefônicos e demais componentes da rede
e) Fornecer, substituir e instalar, quando necessários à execução dos serviços, peças, componentes, acessórios e materiais novos, adequados e compatíveis com os equipamentos e instalações existentes, mediante a apresentação de justificativa técnica de necessidade de troca, e autorização da Contratante, quando exigida.
f) Disponibilizar profissionais devidamente capacitados e em quantidade suficiente para a execução dos serviços, responsabilizando-se integralmente pela sua supervisão e pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da contratação.
g) Atender às solicitações de manutenção dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência, adotando as providências necessárias para restabelecer o funcionamento dos serviços no menor prazo possível.
h) Apresentar, quando solicitado, relatório ou ordem de serviço contendo, no mínimo, a identificação da unidade atendida, data e horário do atendimento, descrição do problema, diagnóstico, serviços executados, peças e materiais empregados e identificação do profissional responsável.
i) Refazer, corrigir ou substituir, às suas expensas, os serviços, peças ou materiais que apresentarem defeitos, vícios, inadequações ou estiverem em desacordo com as especificações estabelecidas.
j) Cumprir as normas de segurança do trabalho, as normas técnicas aplicáveis e os procedimentos internos de acesso, segurança e funcionamento das unidades do INIS.
k) Atender a todas as solicitações de contratação efetuadas durante a vigência do Contrato.

l) Ao fornecimento do objeto, de acordo com as especificações constantes, em consonância com a proposta apresentada e com a qualidade e especificações determinadas pela legislação em vigor;
m) Responsabilizar-se pela boa execução e eficiência no fornecimento do objeto;
n) Não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratado;
o) Manter, durante a vigência da contratação, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas;
p) Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados à Administração ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do fornecimento;
q) Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive, despesa de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto contratado;
r) Manter endereço eletrônico (e-mail) válido para fins de comunicação com a contratante por todo o período de contratação; comunicando, imediatamente, o Contratante em caso de alteração;

7.2. Obrigações da Contratante:

a) Comunicar a Contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas aos objetos entregues;
b) Efetuar o pagamento da Contratada de acordo com a forma de pagamento estipulada na licitação e no Contrato;
c) Promover o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento/prestação dos serviços, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
d) Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela Contratada fora das especificações do contrato;
e) Observar para que durante a vigência da contratação sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
f) Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
g) Prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;

8. INSTRUMENTO CONTRATUAL

8.1. A presente contratação será formalizada por:

(x) Contrato administrativo + Ordem de Serviço
( ) Ata de registro de preços.
( ) Autorização de Fornecimento.

8.2. Gestão e Fiscalização:

8.2.1 Gestor do contrato: Sidnei da Silva - Matrícula: 1346901.

8.2.2 Fiscal Administrativo do contrato: Fernando do Nascimento Canindé – Matrícula: 2227901.

8.2.3 Fiscal Técnico do contrato: Rodrigo Costa - Matrícula: 795801.

9. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. Tratando de aquisição e/ou serviços será adotada sistemática de medição e pagamento associada ao recebimento definitivo.

9.2. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da nota fiscal e as certidões negativas obrigatóriAs, revestida do aceite da autoridade competente e responsável pela Secretaria gestora, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, indicadas pelo Contratado.

9.2.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.2.2. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.2.3. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.2.4. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

10. RECEBIMENTO

10.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo/a responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

10.2. Os serviços poderão ser rejeitados, 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 **02 dias úteis**, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de **02 dias úteis**, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

10.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

10.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

11. REAJUSTE

11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

11.2.Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

11.3. 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.
11.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. REPACTUAÇÃO
12.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do Contratado, conforme disposição contida no artigo 135 da Lei 14.133/2021.

12.2. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

12.3. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS: conforme regulamentado na Lei 14.133/2021.

14. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado global dos itens **01** e **02** é de **R$ 38.041,98** (trinta e oito mil e quarenta e um vírgula noventa e oito), conforme item 1.2. Especificações e quantidades.

O valor estimado para o item 03 é de **R$ 2.381,02** (dois mil trezentos e oitenta e um reais e dois centavos) mensal e anual **R$ 28.572,24** (Vinte e oito mil, quinhentos e setenta e dois reais e vinte e quatro centavos), conforme item 1.2. Especificações e quantidades.

15. MATRIZ DE RISCO

A matriz de risco tem por objetivo identificar, avaliar e alocar os principais riscos relacionados à execução contratual, definindo responsabilidades entre as partes, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

RISCO	DESCRIÇÃO	PROBABILIDADE	IMPACTO	ALOCAÇÃO (CONTRATANTE/CONTRATADA)	MEDIDAS MITIGADORAS
Atraso na execução do serviço	Possível atraso no fornecimento/execução do objeto	Média	Alto	Contratada	Planejamento logístico e acompanhamento contínuo
Variação de preços	Oscilações de mercado que impactem custos	Média	Médio	Compartilhado	Previsão de reajuste contratual conforme índice definido
Falhas na execução	Não conformidade com especificações técnicas	Baixa	Alto	Contratada	Fiscalização e exigência de correção imediata
Mudanças na demanda	Alterações na necessidade da Administração	Baixa	Médio	Contratante	Planejamento prévio e gestão contratual eficiente

Outros riscos poderão ser identificados e tratados durante a execução contratual, mediante registro e adoção de medidas corretivas.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1.As despesas correrão por conta da seguinte dotação:

Órgão/Unidade Orçamentária	Natureza	Fonte
Instituto Itajaí Sustentável - INIS	33.90	734 – Aplicações diretas

16.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

17. CONTROLES E GOVERNANÇA

A contratação observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme exigido pelos órgãos de controle.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

Casos omissos serão resolvidos conforme a legislação vigente.

gov.br Documento assinado digitalmente
FERNANDO DO NASCIMENTO CANINDE
Data: 23/10/2026 15:33:09-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Elaborado por: Fernando do Nascimento Canindé – Técnico em Atividades Administrativas – matrícula: 2227901.

SERGIO MURILO PEREIRA:93960409915
Assinado de forma digital por SERGIO MURILO PEREIRA:93960409915
Dados: 2026.10.23 16:07:31 -03'00'

Aprovado por: Sergio Murilo Pereira - Diretor Presidente - Matrícula: 2896301.