



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Palmeira das Missões

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 428/2025

OBJETO

Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento, implementação e implantação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia e comunicação, contendo análise de requisitos, instalação e configuração do sistema e equipamentos, painel de controle da telefonia, painel de controle de comunicação, customização, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município de Palmeira das Missões/RS, conforme detalhado no edital e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 285.732,13 (duzentos e oitenta e cinco mil, setecentos e trinta e dois reais e treze centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 21/07/2025 às 09:00hs (horário de Brasília)

Dia 21/07/2025 às 08:30hs (horário de Brasília) horário limite das propostas.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço por LOTE – lote único.

MODO DE DISPUTA:

Aberto.

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

Sim.



SUMÁRIO

1. DO OBJETO	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....	5
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	7
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	8
6. DA FASE DE JULGAMENTO	11
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	13
8. DOS RECURSOS.....	17
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	18
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	21
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	21
ANEXO I – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO.....	23
ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA E ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.....	32



EDITAL DE LICITAÇÃO

MUNICÍPIO DE PALMEIRA DAS MISSÕES

SECRETARIAS MUNICIPAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 428/2025.

(Processo Administrativo nº 2222/2025).

Torna-se público que o **MUNICÍPIO DE PALMEIRA DAS MISSÕES/RS**, por meio do Setor de Licitações e Compras, sediado na Praça Nassib Nassif, 381, Centro, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1. Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento, implementação e implantação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia e comunicação, contendo análise de requisitos, instalação e configuração do sistema e equipamentos, painel de controle da telefonia, painel de controle de comunicação, customização, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município de Palmeira das Missões/RS, conforme detalhado no Termo de Referência, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
 - 1.1. *A licitação será realizada por LOTE – lote único.*

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões (www.bll.org.br).
 - 2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões – BLL até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionado no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Palmeira das Missões

- 2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.
- 2.6. Não poderão disputar esta licitação:
- 2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
 - 2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
 - 2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
 - 2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
 - 2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
 - 2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
 - 2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
 - 2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;
 - 2.6.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
 - 2.6.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.
- 2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.



- 2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 2.10. O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 2.12. A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1. *Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.*
- 3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.12.1 deste Edital.
- 3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;



- 3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 3.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;
- 3.6.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 3.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
- 3.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 3.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 3.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 3.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 3.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.



3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. *valor total de cada item;*

4.1.2. Marca e modelo do item cotado, quando houver;

4.1.3. *Fabricante;*

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

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

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

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

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

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

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

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

4.7.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 3.9.



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

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

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de R\$0,01 (um centavo) ou 0,01% (um centésimo por cento)*.
- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecúvel.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
 - 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
 - 5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
 - 5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.



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

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

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

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

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

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

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

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

5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

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

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

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

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



- 5.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. 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 Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).
- 5.20.1. 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.
- 5.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.20.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.20.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.21. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 5.21.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:



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

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

5.21.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.21.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

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

5.21.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado do Rio Grande do Sul;

5.21.2.2. empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

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

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

5.22.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.23. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação



correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

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

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

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

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

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

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens e 3.6 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

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

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

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

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

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

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o *caput*, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:



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

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

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

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

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

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

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

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

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, além dos seguintes documentos, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#):

a) Habilitação jurídica:

I) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

II) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

III) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

IV) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

V) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução.



VI) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

VII) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

VIII) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

Obs.: Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

b) Habilitação fiscal, social e trabalhista:

I) Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II) **Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal**, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III) **Comprovante de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e municipal** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV) Comprovante de regularidade relativa à Seguridade Social e ao **FGTS**, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V) Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho (CNDT);

VI) **Declaração** de cumprimento do disposto **no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal**.

c) Habilitação econômico-financeira:

I) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

d) Qualificação Técnica

I) Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 50 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP composta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.

II) Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;

III) Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;

IV) Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:



a – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;

b – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;

c – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.

V) Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento);

VI) Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, isso contribuirá para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessária, bem como auxiliar os servidores em sua execução, evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento).

VII) Comprovação de possuir participantes deverão apresentar ao menos 01(um) técnico responsável com certificação NR10, a comprovação se dará através de cópia do certificado e cópia do registro empregatício.

VIII) Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008)

IX) Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia.

X) Atestado de Conhecimento da infraestrutura e configurações de rede do Município de Palmeira das Missões / RS, bem como da estrutura física dos locais determinados como pontos de implantação em tabela anexa (e / ou) documento de responsabilidade de funcionamento de sua estrutura funcional assumindo os riscos de qualquer investimento e configuração adicional a descrição deste Termo de Referência que representa a Infraestrutura e Lógica da Rede de Dados do Município no estado atual.

e) **Declarações** mencionadas nos itens **7.7, 7.8, 7.9** deste edital;

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeiro, poderá ser substituída pelo registro cadastral no Município de Palmeira das Missões/RS.

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



- 7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.
- 7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.
- 7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio digital.
- 7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido pelo Município, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 7.7. Será verificado se o licitante apresentou **declaração** de que atende **aos requisitos de habilitação**, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).
- 7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a **declaração** de que cumpre as exigências de **reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social**, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, **declaração** de que suas **propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas** assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.10. A habilitação será verificada por meio do Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.
- 7.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 7.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.



7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2h (duas horas)**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

7.13. A verificação no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

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

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

7.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

7.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

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

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

7.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.12.1.

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

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

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

8. DOS RECURSOS

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



- 8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
 - 8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
 - 8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
 - 8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões ou no sítio eletrônico www.palmeiradasmissoes.atende.net/.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
 - 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
 - 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;



- 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
 - 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
 - 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
 - 9.1.5. fraudar a licitação
 - 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
 - 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
 - 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
 - 9.2.2. multa;
 - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Palmeira das Missões

- 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.
- 9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.
- 9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.



10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica pelo Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões (www.bll.org.br).
- 10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as do Termo de Referência e do Estudo Técnico Preliminar.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Palmeira das Missões

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões e no endereço eletrônico: www.palmeiradasmissoes.atende.net.

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

11.11.1. ANEXO I - Minuta do contrato

11.11.2. ANEXO II – Termo de Referência

11.11.3. Anexo III – Estudo Técnico Preliminar

Palmeira das Missões/RS, junho de 2025.

[ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE]



ANEXO I – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXX/2025

O **MUNICÍPIO DE PALMEIRA DAS MISSÕES/RS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob nº 88.541.354/0001-94, com sede administrativa na Praça Nassib Nassif, 381, Centro, nesta cidade, representado por Evandro Luis Masssing (Prefeito Municipal), aqui denominado de **CONTRATANTE**, e o (a) **XXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº XXX, com sede no endereço: XXX, neste ato representado (a) por XXX, CPF nº XXX, denominado (a) de **CONTRATADO (A)**, deliberam firmar o presente contrato, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, o Pregão Eletrônico nº XXX/2025 (Processo Administrativo nº XXX/20250), e as cláusulas e condições a seguir estipuladas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a aquisição de XXX, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Especificação	Unidade De Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. A Autorização de Contratação Direta caso existente;

1.3.3. A Proposta do contratado; e

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de XXX (XXX) meses contados da data de sua assinatura, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.



2.2 O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O prazo de entrega do objeto contratado não poderá ser superior a XXX (XXX) dias úteis, contados a partir do recebimento da Nota de Autorização de Fornecimento ou a partir do recebimento da Nota de Empenho.

3.2. O objeto deverá entregue na sede da contratante.

3.3. O prazo para reparo, correção, reconstrução, remoção e/ou substituição do objeto entregue fora das especificações é de XXX (XXX) dias, contado da data de recebimento da solicitação do CONTRATANTE.

3.4. O objeto deverá ser entregue de acordo com as especificações referidas no Termo de Referência anexo a este contrato.

3.5. O recebimento do objeto será efetuado da seguinte forma:

a) Provisoriamente, pelo responsável ou fiscal do contrato por seu acompanhamento, para posterior verificação da conformidade com objeto do contrato em até 48 (quarenta e oito) horas contados do recebimento do aviso do contratado de que o objeto está instalado e em funcionamento.

b) definitivamente, por servidor ou fiscal, designado pela autoridade competente, após o decurso do prazo de observação que comprove o cumprimento do objeto deste contrato, no prazo de 05 (cinco) dias.

3.6. Caso se verifique que não houve o fiel cumprimento das condições e especificações estabelecidas para a contratação, o objeto não será recebido na forma definitiva.

3.7. Nos termos do art. 117 Lei nº 14133, de 2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega do bem, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

3.8. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com a Lei nº 14.133, de 2021.



3.9. A fiscalização da contratante fará o possível para que a contratada não execute o objeto em desacordo com as condições preestabelecidas no Termo de Referência em anexo.

3.10. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

3.11. Participarão da gestão contratual os seguintes atores, com suas respectivas responsabilidades, formando a Equipe de Fiscalização do Contrato:

3.11.1. Gestor do Contrato: responsável pela coordenação das atividades relacionadas à gestão do Contrato, bem como pela formalização dos procedimentos que envolvam prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, aplicação de sanções, dentre outros.

3.11.2. Fiscal do Contrato: responsável pela avaliação da execução do objeto nos moldes contratados, aferindo se a quantidade, qualidade, tempo e modo de prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de desempenho previstos neste Termo de Referência, bem como pela formalização dos procedimentos que envolvam pagamento. É também o responsável pelo recebimento definitivo dos serviços.

3.12. Quanto ao Gestor do Contrato e o Fiscal de Contrato para a futura contratação, ambos serão indicados no momento oportuno pelo gestor da pasta, ou obedecerão a indicação do Documento de Formalização de Demanda.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R\$ XXX (XXX).

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



CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O pagamento pelo fornecimento dos itens será realizado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da emissão do atesto pelo fiscal do contrato responsável pelo atesto da despesa, desde que inexistentes qualquer situação que impeça a certificação do adimplemento da obrigação ou quando o contratado for notificado para sanar as ocorrências relativas à execução do contrato ou à documentação apresentada.

6.2. O processo de pagamento será iniciado na Secretaria Municipal demandante, com a fatura/nota fiscal apresentada pelo fornecedor.

6.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada 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 a Contratante.

6.3.1. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

6.3.2. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

6.4. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da Nota Fiscal/Fatura por parte da Contratada, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação do Contratante.

6.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista de acordo com a legislação aplicável, se for o caso.

6.6 O Contratante pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo Contratado, nos termos deste contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

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



7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. 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.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de 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 art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10.1. A Administração terá o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada, quando for o caso;

9.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);



- 9.4. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 9.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.8. Quando não for possível a verificação da regularidade fiscal, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 9.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.
- 9.11. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.13. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);



9.14. 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 (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei n.º 14.133, de 2021.

9.17. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.18. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.19. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

9.20. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 14.133, de 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.

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

- i) 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);
- ii) 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);
- iii) 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).

iv) Multa:

(1) Para condutas descritas nos itens “e” e “f” será aplicada multa de no máximo 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

(2) Para os fins dos itens “c” e “d”, será aplicada multa nas seguintes condições:

- a) 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso injustificado, até o máximo de 5% (cinco por cento).
- b) 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por dia, até o limite de 10% (dez por cento), em caso de inexecução parcial do objeto ou de descumprimento de obrigação assumida.
- c) 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, em caso de inexecução total do objeto.

OBS.: O atraso superior a 5 (cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

11.3. 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)



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

11.4.1. 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, de 2021)

11.4.2. 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 eventualmente prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.5. 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, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.6. 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.

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

11.8. 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, de 2021)

11.9. 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.

11.10. 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 nº 14.133/21.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

12.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

12.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas;
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

12.4. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.4.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.4.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.4.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.



12.5. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.5.3. Indenizações e multas.

12.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.7. O contrato poderá ser extinto:

12.7.1. caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função no processo de contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);

12.7.2. caso se constate que a pessoa jurídica contratada possui administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante (art. 3º, § 3º, do Decreto n.º 7.203, de 4 de junho de 2010).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Órgão: XXX – Secretaria Municipal de XXX Ação XXX – XXX Elemento: XXX – XXX

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei n.º 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais rege-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

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

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

16. Fica eleito o Foro da Comarca de Palmeira das Missões/RS para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

E por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para surta os jurídicos e legais efeitos.

Palmeira das Missões, XX de XXXX de 2025.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Palmeira das Missões

Município de Palmeira das Missões
Evandro Luis Massing
Prefeito Municipal
Contratante

XXX
XXX
Representante Legal
Contratada

XXX
Gestor do Contrato

XXX
Fiscal do Contrato

Testemunhas:

01: _____

CPF:

02: _____

CPF:

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 2222 /2025

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. / 2025

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 30/06/2025 10:16 -03:00 - 03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE <https://c.ipm.com.br/p8168b95822e6>.



1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento, implementação e implantação de um **Sistema de Gestão Integrada de telefonia e comunicação**, contendo análise de requisitos, instalação e configuração do sistema e equipamentos, painel de controle da telefonia, painel de controle de comunicação, customização, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município de Palmeira das Missões/RS, conforme detalhado no Termo de Referência.



1.2. Quadro de Itens de Definição Detalhada do Objeto: LOTE 1 (LOTE ÚNICO)

Item	Descritivo	Definição Total do Objeto Orçado				Divisão para cotação por designação de gestão de recursos.						
		Tipo	Qtd - Objeto	Valor Unitário Mensal	Média Total Mensal	Suitem	Designação	Total de Itens	Total em 12 Meses	Participação	Valor Mensal	Valor Contrato
6.1	SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA (Central PABX IP)	Und	1	R\$ 1.100,00	R\$ 1.100,00	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 561,38	R\$ 6.736,55
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 326,21	R\$ 3.914,48
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 212,41	R\$ 2.548,97
6.2	Serviço de 0800	Und	1	R\$ 534,50	R\$ 534,50	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 272,78	R\$ 3.273,35
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 158,51	R\$ 1.902,08
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 103,21	R\$ 1.238,57
6.3	Ligações Simultâneas	Und	45	R\$ 57,27	R\$ 2.577,00	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 1.315,16	R\$ 15.781,90
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 764,21	R\$ 9.170,57
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 497,63	R\$ 5.971,53
6.4	Linhas Externas de Ligação Direta	Und	150	R\$ 11,33	R\$ 1.700,00	A	Fazenda	46	552	44%	R\$ 744,76	R\$ 8.937,14
						B	Saúde	32	384	30%	R\$ 518,10	R\$ 6.217,14
						C	Educação	27	324	26%	R\$ 437,14	R\$ 5.245,71
6.5	Telefone IP 10/100/1000	Und	26	R\$ 39,17	R\$ 1.018,33	A	Fazenda	13	156	50%	R\$ 509,17	R\$ 6.109,98
						B	Saúde	12	144	46%	R\$ 470,00	R\$ 5.639,98
						C	Educação	1	12	4%	R\$ 39,17	R\$ 470,00
6.6	Telefone IP Sem Fio	Und	119	R\$ 50,00	R\$ 5.950,00	A	Fazenda	60	720	50%	R\$ 3.000,00	R\$ 36.000,00
						B	Saúde	32	384	27%	R\$ 1.600,00	R\$ 19.200,00
						C	Educação	27	324	23%	R\$ 1.350,00	R\$ 16.200,00
6.7	Base para Telefone IP Sem Fio	Und	91	R\$ 36,67	R\$ 3.336,67	A	Fazenda	39	468	43%	R\$ 1.430,00	R\$ 17.160,02
						B	Saúde	29	348	32%	R\$ 1.063,33	R\$ 12.760,01
						C	Educação	23	276	25%	R\$ 843,33	R\$ 10.120,01
6.8	Telefone IP Telefonista	Unid	1	R\$ 675,00	R\$ 675,00	A	Fazenda	1	12	100%	R\$ 675,00	R\$ 8.100,00
						B	Saúde	0	0	0%	R\$ -	R\$ -
						C	Educação	0	0	0%	R\$ -	R\$ -
6.9	Módulo Expansão Telefonista	Unid	3	R\$ 32,33	R\$ 97,00	A	Fazenda	3	36	100%	R\$ 97,00	R\$ 1.164,00
						B	Saúde	0	0	0%	R\$ -	R\$ -
						C	Educação	0	0	0%	R\$ -	R\$ -
6.10	Licença de Softphone	Und	10	R\$ 66,67	R\$ 666,67	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 340,23	R\$ 4.082,78
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 197,70	R\$ 2.372,43
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 128,74	R\$ 1.544,84
6.11	Chat Corporativo	Und	1	R\$ 524,67	R\$ 524,67	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 267,76	R\$ 3.213,15
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 155,59	R\$ 1.867,10
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 101,32	R\$ 1.215,79
6.12	CHATBOT (Integração com Whatsapp)	Und	1	R\$ 3.655,00	R\$ 3.655,00	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 1.865,31	R\$ 22.383,72
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 1.083,90	R\$ 13.006,76
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 705,79	R\$ 8.469,52
6.13	Pacote de Minutos	Und	1	R\$ 840,50	R\$ 840,50	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 428,94	R\$ 5.147,34
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 249,25	R\$ 2.991,02
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 162,30	R\$ 1.947,64
6.14	Video Conferência	Und	1	R\$ 451,67	R\$ 451,67	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 230,51	R\$ 2.766,09
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 133,94	R\$ 1.607,32
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 87,22	R\$ 1.046,63
6.15	Hora técnica (Previsão de 20 horas mês)	Und	1	R\$ 684,00	R\$ 684,00	A	Fazenda	74	888	51%	R\$ 349,08	R\$ 4.188,91
						B	Saúde	43	516	30%	R\$ 202,84	R\$ 2.434,10
						C	Educação	28	336	19%	R\$ 132,08	R\$ 1.584,99
VALOR MENSAL					R\$ 23.811,00						R\$ 23.811,01	R\$ 285.732,12
VALOR TOTAL CONTRATO					R\$ 285.732,00							



2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM TERMOS GERAIS

- 2.1.** Os serviços objeto da presente contratação possui natureza de serviços comuns, sendo processados pela modalidade Pregão, na forma eletrônica.
- 2.2.** A empresa deve fornecer dentro do prazo contratual em vista de término do contrato o mapa da estrutura do banco de dados, com detalhamento de dependências e vínculos de dados entre tabelas;
- 2.3.** A empresa deve fornecer ao final de contrato o Banco de Dados integral com todas as informações pertinentes ao Município;
- 2.4.** A empresa deve fornecer a portabilidade dos números contratados no item 6.2 e 6.4 ao fim do contrato para possibilidade de continuidade de serviço para um contrato posterior;
- 2.5.** O prazo de vigência da contratação é de 12 meses ou 60 meses, contados da Assinatura do Contrato, prorrogável para até 120 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021. O serviço objeto da presente é enquadrado como continuado, tendo em vista o caráter essencial em sua prestação.
- 2.6.** A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.



3. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1.** O município está em busca de uma solução para modernizar sua infraestrutura de telefonia e comunicação, visando a redução de custos e aumento de performance e prestatividade nos serviços públicos essenciais. A opção considerada é o comodato de equipamentos, o que resultaria em economia significativa, eliminando custos com centrais telefônicas, telefones e manutenção. Considerando assim também a depreciação de equipamentos e atualização de tecnologia sendo absorvida por terceirizada sem onerar a instituição pública. Para atender a essa demanda de telefonia e comunicação, será necessário que a mesma empresa atenda os diversos itens desta proposta de licitação.
- 3.2.** É crucial ressaltar que a implementação de um sistema de comunicação e telefonia IP é complexa e demanda conhecimento especializado para garantir ambientes seguros e disponíveis para os usuários. A centralização do suporte em uma única empresa traz benefícios, como a redução de custos, um maior controle na qualidade do serviço e a simplificação das soluções contratadas. Além disso, facilitaria a fiscalização durante a vigência contratual por parte dos servidores designados, uma vez que é comum a escassez de pessoal qualificado nos municípios e também demanda de custos maiores de capacitação e dedicação específica para tal função.
- 3.3.** A decisão de licitar o serviço em um único lote é justificada pela necessidade de manter a integridade qualitativa do serviço, evitando descontinuidades e dificuldades gerenciais e integração entre comunicação e telefonia. Além disso, a contratação em lote único permitiria estabelecer um padrão de qualidade e eficiência, o que seria prejudicado com vários prestadores de serviços. O agrupamento dos itens também resultaria em economia de escala e eficiência na fiscalização do contrato.
- 3.4.** A escolha de uma única empresa para o fornecimento de minutos e equipamentos em comodato é justificada pela integração pela interligação dos serviços, garantindo comunicação eficiente e economia para o município. A empresa contratada assumirá qualquer custo relacionado a atualizações de tecnologia e de contingência da mesma, mantendo assim a compatibilidade entre software e hardware, diante do objeto contratado.



- 3.5.** Qualquer registro necessário de representação de linhas (números telefônicos) devem serem feitas no CNPJ do Município dando integralmente a posse e contingência consecutiva dos serviços independente do vencimento contratual deste processo. Possibilitando assim manter os registros (números de linhas telefônicas) em futuros processos de contratação.



4. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

4.1.1. Habilitação jurídica:

4.1.1.1. Documento de habilitação jurídica, que visa a demonstrar a capacidade de o licitante exercer direitos e assumir obrigações. A documentação a ser apresentada limita-se à comprovação de existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para o exercício da atividade a ser contratada;

4.1.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

4.1.1.2.1. Comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

4.1.1.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

4.1.1.2.3. Comprovante de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

4.1.1.2.4. Comprovante de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

4.1.1.2.5. Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

4.1.1.2.6. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.



5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos de qualificação Técnica

- 5.1.1.** Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 50 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP composta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses.
- 5.1.2.** Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
- 5.1.3.** Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
- 5.1.4.** Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:

I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;

II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;

III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.



- 5.2.** Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento);
- 5.3.** Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, isso contribuirá para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessária, bem como auxiliar os servidores em sua execução, evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento).
- 5.4.** Comprovação de possuir participantes deverão apresentar ao menos 01(um) técnico responsável com certificação NR10, a comprovação se dará através de cópia do certificado e cópia do registro empregatício.
- 5.5.** Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008)
- 5.6.** Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia.
- 5.7.** Atestado de Conhecimento da infra-estrutura e configurações de rede do Município de Palmeira das Missões / RS, bem como da estrutura física dos locais determinados como pontos de implantação em tabela anexa (e / ou) documento de responsabilidade de funcionamento de sua estrutura funcional assumindo os riscos de qualquer investimento e configuração adicional a descrição deste Termo de Referência que representa a Infra-Estrutura e Lógica da Rede de Dados do Município no estado atual.



5.8. VISTORIA

- 5.8.1.** A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 as 11:00 horas e das 14:00 as 17:00 horas. Agendar por e-mail coordenadorinfo@palmeiradasmissoes-rs.com.br;
- 5.8.2.** Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria;
- 5.8.3.** Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;
- 5.8.4.** A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5.9. Requisitos de Capacitação

- 5.9.1.** A empresa deve apresentar responsável técnico com competência para configuração e orientação para configurações de implantação e futuras manutenções na estrutura de rede, considerando os protocolos utilizados para comunicação dos objetos licitados bem como melhores práticas estruturais dentro do escopo atual da rede de dados do Município;
- 5.9.2.** A empresa contratada será responsável pelo treinamento dos usuários das soluções oferecidas. O treinamento deverá ter uma duração mínima de 10 horas/aula. Esse treinamento visa garantir que os usuários estejam plenamente capacitados para utilizar as soluções de forma eficiente e aproveitar todos os recursos disponíveis;
- 5.9.3.** Deve ser emitido certificado de treinamento de forma digital em PDF registrado pela empresa para cada funcionário;
- 5.9.3.1.** O treinamento abordará os seguintes aspectos, sem limitar-se a eles:
- a) Operação básica dos equipamentos telefônicos e suas funcionalidades;
 - b) Utilização eficiente das ferramentas de comunicação oferecidas pelo sistema telefônico, incluindo correio de voz, transferência de chamadas e conferências;
 - c) Procedimentos de segurança relacionados ao uso dos sistemas de



telefonia;

d) Resolução de problemas comuns que os usuários possam enfrentar durante o uso cotidiano dos equipamentos e serviços telefônicos.

e) Treinamento específico para gestão dos recursos como painel de controle do PABX e Painel de Gestão de Comunicação para Chat Interno e ChatBot para todos os funcionários do Departamento de Informática;

5.9.4. Quaisquer custos relacionados ao treinamento, incluindo despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

5.9.5. Todos os treinamentos solicitados após a implantação dos sistemas contratados poderão gerar custos a entidade pública sendo prevista por orçamento aprovado pelo Departamento de Informática e Administração Pública Municipal;

5.9.5.1. Para qualquer custo adicional ao previsto no contrato constando hora técnica de atendimento deve ser expedido um orçamento prévio sendo ele solicitado pelo Gestor do Contrato e aprovado pela Administração Pública Municipal e pelo Departamento de Informática através de sua representação.

5.9.5.2. O faturamento do serviço executado extra técnico anteriormente aprovado por orçamento somente será aceito pelo Fiscal de Contrato;

5.9.5.3. Para o Fiscal de Contrato avaliar o serviço extra técnico executado deve ser emitida um relatório de serviços executados com cronograma de execução e a assinatura de reconhecimento do Departamento de Informática por representante;

5.9.6. Requisitos de Manutenção

5.9.6.1. Considerando as características da solução de telefonia com PABX fornecida pela Contratada, é reconhecida a necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

5.9.6.2. A Contratada será responsável por realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, com o objetivo de resolver eventuais falhas ou problemas identificados no funcionamento da solução de telefonia. Tais manutenções deverão ser realizadas de forma ágil e eficiente, minimizando o impacto nas atividades da Prefeitura.

5.9.6.3. A Contratada se compromete a manter uma equipe técnica qualificada e disponível para atender prontamente às demandas de manutenção, garantindo a máxima disponibilidade da solução de telefonia para a Prefeitura;

5.9.6.4. Todos os custos relacionados às manutenções corretivas incluindo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, não implicando em ônus adicional para a Prefeitura;

5.9.7. Em relação à manutenção corretiva, fica estabelecido que caberá à contratante,



através do Departamento de Informática, ao constatar qualquer inoperância do sistema de telefonia e/ou comunicação, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada;

5.9.8. Todo o procedimento realizada sobre demanda técnica de manutenção deve ser registrada em (boletins, tickets ou ordens de serviço), sendo assim registradas em um número resultado de um protocolo de atendimento constando a data e hora da abertura com a descrição da necessidade do atendimento e o demandante do atendimento (funcionário público ou técnico da contratada), bem como o histórico sobre o andamento do atendimento com data, hora e a sua descrição até sua conclusão;

5.9.9. Para acompanhar todos os registros de atendimento sendo eles técnicos ou administrativo a empresa deve fornecer um ambiente de acompanhamento e abertura de chamados técnicos para o Departamento de Informática;

5.9.9.1. A ferramenta deve ter acesso WEB;

5.9.9.2. Deve ser criado um usuário exclusivo de acesso a ferramenta para cada funcionário do Departamento de Informática;

5.9.9.3. Para qualquer custo adicional ao previsto no contrato constando hora técnica de atendimento deve ser expedido um orçamento prévio sendo ele solicitado pelo Gestor do Contrato e aprovado pela Administração Pública Municipal e pelo Departamento de Informática através de sua representação.

5.9.9.4. O faturamento do serviço executado extra técnico anteriormente aprovado por orçamento somente será aceito pelo Fiscal de Contrato;

5.9.9.4.1. Para o Fiscal de Contrato avaliar o serviço extra técnico executado deve ser emitida um relatório de serviços executados com cronograma de execução e a assinatura de reconhecimento do Departamento de Informática por representante;

5.9.10. Requisitos Temporais sobre Suporte Técnico

5.9.10.1. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos conforme tabela abaixo:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	04 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	04 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução in-loco	04 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução in-loco em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	04 Horas	24 Horas



5.9.11. Requisitos de Implantação

- 5.9.11.1.** Todos os processos e atividades de Implantação dos Objetos Contratados não oneram o Município em custos adicionais.
- 5.9.11.2.** Os equipamentos correspondentes a esta licitação serão instalados nos locais indicados na Tabela de Pontos em anexo;

5.9.12. Etapas de Contemplação

5.9.12.1. Reunião de Planejamento do Projeto:

- 5.9.12.1.1.** Prazo: Dentro de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.
- 5.9.12.1.2.** Apresentação de Cronograma de Implantação e Treinamento dos Objetos;
- 5.9.12.1.3.** Prazo: Dentro de 2 (dois) dias após a Reunião de Planejamento do Projeto;
- 5.9.12.1.4.** No Cronograma deve conter de forma isolada a Instalação e Configuração de cada item de objeto da contratação com suas etapas;

5.9.13. Entrega dos Equipamentos:

- 5.9.13.1.** Prazo: Dentro de 20 dias após a assinatura do contrato.

5.9.14. Início da Instalação:

- 5.9.14.1.** Prazo Máximo: Dentro de 30 dias após a assinatura do contrato.

5.9.15. Conclusão das Administrativo:

- 5.9.15.1.** Prazo: Dentro de 60 dias após o início da instalação.

5.9.16. Conclusão das Áreas Externas:

- 5.9.16.1.** Prazo: Dentro de 90 dias após o início da instalação.
- 5.9.16.2.** Os prazos apresentados poderão ser prorrogados, em no máximo o dobro do previsto, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração.

5.9.17. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 5.9.17.1.** A empresa deve realizar uma visita técnica periódica com prazo máximo a cada 6 meses;
 - 5.9.17.1.1.** A visita técnica periódica tem o objetivo de ter relacionamento pós venda para identificação de quaisquer circunstância de levantamento



- de erros de rotina ou identificação de erros de procedimento;
- 5.9.17.1.2.** Também importante a percepção pela visita técnica de um especialista em identificar práticas de erro e também identificar situações de melhores práticas;
- 5.9.17.1.3.** Na visita técnica deve ser feito a verificação das atuais configurações de modo geral e indicações para melhoramentos;
- 5.9.17.1.4.** Deve ser identificado falhas e desgastes em equipamentos de forma a substituir em uma manutenção prévia antes mesmo de apresentar falha;
- 5.9.17.2.** Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;
- 5.9.17.3.** Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante. Ainda ressaltando que há previsão de equipamentos de backup para reposição imediata o equipamento a ser substituído deve estar em posse do Departamento de Informática ou do representante comercial local;
- 5.9.17.4.** Conforme expectativa de troca imediata diante falha deve ser considerado o estoque de equipamentos de backup na Prefeitura (Departamento de Informática);
- 5.9.17.4.1.** A empresa deve fornecer 5% da quantidade de equipamentos representados nos itens 6.5, 6.6, 6.7 a mais além dos equipamentos instalados.
- 5.9.17.4.1.1.** OBS: Em caso de número fracionado na consideração de 5% deve ser arredondado para mais, chegando como resultado o próximo número inteiro;
- 5.9.17.4.2.** Todos os equipamentos devem serem substituídos no decorrer do contrato mediante sua desatualização sobre as tecnologias empregadas;
- 5.9.18. Requisitos Técnicos a serem realizados pela Empresa Contratada**
- 5.9.18.1.** Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.
- 5.9.18.2.** Teste de Conformidade: Deve ser realizado para garantir a aderência às especificações após a contratação. Tendo como fundamental importância o cumprimento de todos os itens e suas descrições constantes deste Edital;
- 5.9.18.3.** Configuração de VLANs e Estrutura de Rede: Implementação para segregação e segurança do tráfego de voz e comunicação com a



identificação dos equipamentos dentro das Flags definidas na Estrutura de Rede do Município;

- 5.9.18.3.1.** Deve ser feito auxílio técnico especializado a estrutura lógica de roteamento e condicionamento das Vlans em Servidores Locais para o pleno funcionamento dos serviços contratados;
 - 5.9.18.4.** Manutenção Onsite: Atendimento técnico no local em até 24 horas após a abertura do chamado.
 - 5.9.18.5.** Os locais para atendimento de manutenção devem ocorrer conforme definido na tabela dos pontos em anexo;
 - 5.9.18.6.** Atendimento ONSITE;
 - 5.9.18.6.1.** O atendimento tanto para implantação quanto para suporte deve ser feito no local, ou seja no estabelecimento onde se encontra instalado o equipamento de forma presencial. Sendo feito o devido registro do atendimento;
 - 5.9.18.7.** A empresa deve apresentar representante no Município para manutenção.
 - 5.9.18.8.** Os atendimentos de configuração de estrutura de rede e painel de controle podem ser feitas posteriormente a implantação de forma remota. Salvo quando solicitado pela equipe técnica do Departamento de Informática deve ser presencial, sendo justificada para qualquer análise mais profunda;
 - 5.9.18.9.** A empresa deve comprovar experiência com no mínimo três contratos anteriores de porte igual ou superior, preferencialmente com prefeituras. A comprovação deverá ser feita por meio de atestado de capacidade técnica, devidamente assinado e reconhecido pelo CNPJ do cliente;
 - 5.9.18.10.** Atendimento local para manutenção e suporte sem custo adicional;
 - 5.9.18.11.** Registros de atendimentos devem ser documentados em sistema de suporte fornecido pela empresa contratada;
 - 5.9.18.12.** A empresa deve garantir estabilidade 24/7 de todos os troncos de operadoras em território nacional, assegurando comunicação ininterrupta;
 - 5.9.18.13.** Os atendimentos deverão ser registrados via protocolo em aplicativo fornecido pela empresa contratada;
 - 5.9.18.14.** A empresa deve fornecer acesso administrativo a todos os painéis e sistemas ao Departamento de Informática, garantindo individualização conforme a LGPD.
- 5.9.19. Requisitos de Equipe técnica**
- 5.9.19.1.** Os serviços de assistência técnica e suporte serão prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, os quais possuirão o conhecimento necessário para garantir um suporte eficaz e de qualidade.
 - 5.9.19.2.** Os técnicos designados pela contratada serão treinados e certificados nos produtos e soluções de telefonia e comunicação oferecidos, garantindo



assim um nível adequado de conhecimento e habilidades para resolver questões técnicas.

- 5.9.19.3.** A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

5.9.20. Requisitos dos equipamentos

- 5.9.20.1.** A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel.

5.9.20.2. DOS CATÁLOGOS, FOLDERES, DATASHEET

- 5.9.20.2.1.** A contratada deverá apresentar os documentos contendo as especificações técnicas dos itens relacionados neste Termo de referência, para análise do atendimento dos requisitos mínimos estabelecidos.

- 5.9.20.3.** A ausência de apresentação destes incorrerá na inabilitação da Licitante.



6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS A SEREM ATENDIDAS

6.1. SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA (Central PABX IP)

- 6.1.1. **Estrutura em Nuvem** - Servidores em Nuvem;
- 6.1.2. Configurações ilimitadas de ramais internos;
- 6.1.3. Painel de controle com acesso administrativo para o Departamento de Informática;
- 6.1.4. O PABX IP funciona em servidores de data centers distribuídos, garantindo alta disponibilidade, redundância e segurança;
- 6.1.5. Esses servidores executam o software de telefonia, que gerencia chamadas, ramais, filas de atendimento e integrações com outros sistemas;
- 6.1.6. A comunicação entre os dispositivos locais (softphones, telefones IP, celulares, etc.) e o PABX ocorre via protocolo SIP (Session Initiation Protocol);
- 6.1.7. Garantir estabilidade a partir da confirmação da estabilidade de conexão com internet;
- 6.1.8. Provedores de SIP Trunk:
 - 6.1.8.1. Para realizar e receber chamadas externas, o PABX IP na nuvem se conecta a um provedor de SIP Trunk, que fornece linhas telefônicas virtuais conectadas à rede pública de telefonia (PSTN).
 - 6.1.8.2. Isso permite que números fixos e móveis sejam usados sem a necessidade de linhas telefônicas físicas.
 - 6.1.8.3. Suportar Dispositivos Compatíveis: Telefones IP: Aparelhos físicos que se conectam à rede e comunicam via SIP.
 - 6.1.8.4. Suportar Softphones: Aplicativos instalados em computadores ou celulares que permitem realizar chamadas.
 - 6.1.8.5. Suportar Celulares e Telefones Convencionais: Com integração via aplicativos ou redirecionamento de chamadas.
- 6.1.9. **Recursos e Funcionalidades**
 - 6.1.9.1. URA (Unidade de Resposta Audível): Menu interativo para direcionamento de chamadas.
 - 6.1.9.2. Filas de Atendimento: Distribuição automática de chamadas para agentes disponíveis.
 - 6.1.9.3. Gravação de Chamadas: Armazenamento seguro para auditoria e monitoramento.
 - 6.1.9.4. Integração com CRM e Sistemas de Atendimento: Facilita a automação e personalização do atendimento.
 - 6.1.9.5. Mobilidade: Possibilidade de uso de qualquer lugar com conexão à internet.
 - 6.1.9.6. Segurança e Gerenciamento: Criptografia (TLS, SRTP) para proteção das chamadas.



- 6.1.9.7.** Firewalls e VPNs para controle de acessos não autorizados.
- 6.1.9.8.** Redundância para garantir funcionamento contínuo.
- 6.1.10.** Arquitetura PABX IP: O sistema deve ser baseado em PABX IP, com configurações ilimitadas de ramais internos, painel de controle;
- 6.1.11.** Homologação Anatel: A central IP PABX deve ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP;
Protocolos: Deve suportar o protocolo SIP padrão para operar com o terminal SIP, assim como as tecnologias WebRTC e SIP para comunicação.
- 6.1.12.** Detecção de Dígitos: Deve suportar detecção de informações de dígitos através de SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.
- 6.1.13.** CODECs de Voz e Vídeo: Deve implementar diversos CODECs de voz e vídeo para garantir a qualidade da comunicação.
- 6.1.14.** Serão aceitos para fins de contratação, equipamentos de comunicação que utilizem arquiteturas baseadas em PABX IP.
- 6.1.15.** A central IP PABX deverá ser homologada pela Anatel como Tipo/Categoria de Central Privada de Comutação Telefônica tipo I, com suporte ao protocolo SIP, devendo obrigatoriamente ser apresentado o certificado constando explicitamente estas informações;
- 6.1.16.** Deverá suportar ramais ilimitados
- 6.1.17.** Deverá suportar ligações simultâneas de forma ilimitadas;
- 6.1.18.** O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC3261).
- 6.1.19.** Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.
- 6.1.20.** O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833.
- 6.1.21.** Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ μ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC, SLIN, OPUS;
- 6.1.22.** Deverá implementar no mínimo os CODEC's de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9.
- 6.1.23.** Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 6.1.24.** O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco.
- 6.1.25.** Caso precise de servidor adicional a empresa deverá fornecer todo o hardware e software necessário.
- 6.1.26.** O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 6.1.27.** O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP.
- 6.1.28.** Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo PABX IP de forma centralizada



deverá estar criptografada.

- 6.1.29.** O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema.
- 6.1.30.** O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente.
- 6.1.31.** O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações possam ser utilizados, e também possa realizar o controle de administração e manutenção. (Exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.).
- 6.1.32.** Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas.
- 6.1.33.** Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web do PABX, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;
- 6.1.34.** Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;
- 6.1.35.** Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 6.1.36.** Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda de forma ilimitada;
 - 6.1.36.1.** Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;
 - 6.1.36.2.** As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
 - 6.1.36.3.** Todo o acesso as gravações deverão possuir logs de auditoria e estar disponível em Portal de Gestão dos recursos com acesso pelo Departamento de Informática;
 - 6.1.36.4.** Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas.
 - 6.1.36.5.** Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da central PABX IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
 - 6.1.36.6.** O PABX IP deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;
 - 6.1.36.7.** As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da



rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico (Considerando o acesso pelo Painel de Gestão dos recursos com usuários Cadastrados para o Departamento de Informática);

- 6.1.36.8.** O PABX IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
- 6.1.36.9.** Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;
- 6.1.36.10.** Deverá permitir rastreamento de todas ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, seções inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas do PABX, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;
- 6.1.36.11.** O PABX IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;
- 6.1.37.** O PABX IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;
- 6.1.38.** Deverá possuir callback integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;
- 6.1.39.** A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;
- 6.1.40.** O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, sem resposta, ocupado/Sem resposta e incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador.
- 6.1.41.** O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS.
- 6.1.42.** O sistema deverá possuir URA (Unidade de Resposta Audível).
 - 6.1.42.1.** A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;
 - 6.1.42.2.** Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;
 - 6.1.42.3.** A Contratada Fornecerá os áudios o formato WAV para adicionar à URA.
 - 6.1.42.4.** O PABX IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;
 - 6.1.42.5.** Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;
 - 6.1.42.6.** Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila fará a distribuição das chamadas, tocar todos os ramais, chamar o ramal a mais tempo sem



chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada.

- 6.1.42.7.** Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação.
- 6.1.43.** No PABX IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o servidor possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;
- 6.1.44.** Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;
- 6.1.45.** Deverá possibilitar a criação de até 10 (dez) salas de conferência simultaneamente;
- 6.1.46.** Cada sala de conferência deve permitir, no mínimo, 20 (vinte) usuários simultâneos;
- 6.1.47. Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:**
- 6.1.47.1.** Atribuir nome para o usuário do ramal;
- 6.1.47.2.** Senha personalizada para cada ramal;
- 6.1.47.3.** Desvio de chamadas;
- 6.1.47.4.** Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- 6.1.47.5.** Estacionamento de chamadas (call park);
- 6.1.47.6.** Captura de chamadas em grupo e individual;
- 6.1.47.7.** Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 6.1.47.8.** Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
- 6.1.47.9.** Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- 6.1.47.10.** Roteamento de chamadas entrantes e saídes, por origem e por destino, com possibilidade de manipulação de cifras de acordo com regras que podem ser configuradas pelo usuário;
- 6.1.47.11.** Regras de discagem com manipulação de cifras;
- 6.1.47.12.** Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
- 6.1.47.13.** Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 6.1.47.14.** Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- 6.1.48.** O PABX IP deve fornecer uma aplicação para conexão externa (API), com a finalidade de controle da central por aplicativos de terceiros, via integração CTI
- 6.1.49.** O PABX IP deve fornecer integração via aplicação web tipo webhooks, que permite



integração com outros sistemas de maneira a disponibilizar em sistemas de terceiras informações de chamadas ao início e final das mesmas, a saber: ID único da chamada, número de A, número de B, URL do arquivo de gravação e número do protocolo da gravação;

- 6.1.50.** A Central Telefônica deverá estar integrada com o chatgpt;
- 6.1.51.** A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;
- 6.1.52.** O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;
- 6.1.53.** Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score);
- 6.1.54. Painel de Gestão de Telefonia**
 - 6.1.54.1.** Deve ser fornecido acesso a usuário administrador do Painel de Gestão de Telefonia para os funcionários do Departamento de Informática do Município, com todos os recursos listados nesta;
 - 6.1.54.2.** Todos os usuários da central controlar o seu próprio número de ramal, permitindo a geração de chamadas, a identificação de chamadas entrantes com o nome e número do contato que está ligando, fazer captura de chamadas de grupo, configurar encaminhamento (siga-me), não-perturbe e correio de voz, e também integrar e disponibilizar a base de contatos da central para cada ramal. Esta mesma aplicação deve permitir monitoração do status de todos os ramais da central desde que o usuário possua permissão, como por exemplo uma telefonista;
 - 6.1.54.3. Monitoração de chamadas;**
 - 6.1.54.3.1.** Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;
 - 6.1.54.3.2.** Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;
 - 6.1.54.3.3.** Deve ser possível fazer uma escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa, direcionando a chamada de escuta tanto para um ramal interno quanto para telefone externo (fixo ou móvel), com as seguintes



opções: sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino, com injeção de áudio para ambos lados;

6.1.54.4. Relatórios:

- 6.1.54.4.1.** O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de callback, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;
- 6.1.54.4.2.** As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);
- 6.1.54.4.3.** As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;
- 6.1.54.4.4.** As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;
- 6.1.54.4.5.** As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de chamadas originadas com códigos de contas de usuários, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada conta, com a finalidade de se obter a quantidade de chamadas por cada usuário. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final; As informações do relatório de callback



devem englobar, entre outras: data e hora /final.

- 6.1.54.4.6.** As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora do callback, número de origem e número de destino, estado da ligação (sucesso/erro) e número de tentativas. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;
- 6.1.54.4.7.** As informações do relatório de gravações devem englobar, entre outras: data e hora de início e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, tipo das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). Neste relatório deve ser possível ouvir as gravações diretamente via interface Web, fazer download do arquivo de gravação, inserir comentários e remover o arquivo de áudio. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;
- 6.1.54.4.8.** O PABX IP deve indicar que houve transferência de chamadas entre ramais, através de um relatório específico para este fim;
- 6.1.54.4.9.** As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente.
- 6.1.54.4.10.** As informações do relatório de classificação de chamadas devem englobar, entre outras: totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação atribuída, quantidade e percentual de qualificações positivas e negativas, detalhamento classificação de cada chamada incluindo data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, agente, direção, estado, classificação, qualificação associada e comentários. Neste relatório também deve ser possível classificar manualmente as chamadas, inserindo comentários associados à classificação atribuída. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, tipo de classificação, ramais e agentes

6.1.55. Segurança

- 6.1.55.1.** Deve possuir ferramenta para backup de configurações de ramais e troncos
- 6.1.55.2.** Deverá possuir ferramenta para backup de configurações e de gravações, integrada em sua interface web;



- 6.1.55.3.** Deve ser possível fazer backup das gravações utilizando protocolos CIFS (Samba), SSH e NFS, para qualquer tipo de servidor de rede, seja local ou remoto, de maneira automática mediante agendamento pelo administrador do sistema;
- 6.1.55.4.** Deverá suportar no mínimo os protocolos SIP/TCP e SIP/TLS, LDAP, LDAPS e HTTP e HTTPS;
- 6.1.55.5.** Deverá registrar em logs as requisições de encaminhamentos aceitos;
- 6.1.55.6.** Deverá registrar em logs as requisições rejeitadas/não aceitas;
- 6.1.55.7.** Deverá remover automaticamente após um período estipulado, o endereço IP externo cuja tenha sido inserido automaticamente em uma blacklist e o mesmo não realizou tentativas rejeitadas neste intervalo;
- 6.1.55.8.** Deverá possuir um limiar de tempo para incluir em uma lista de requisições suspeitas e rejeitar qualquer tipo de requisição deste endereço IP suspeito.
- 6.1.55.9.** Deverá possuir segurança baseada certificado 802.1x EAP-TLS;
- 6.1.55.10.** Criptografia fim a fim usando DTLS-SRTP;
- 6.1.55.11.** Criptografia TLS para dados de mídia;
- 6.1.55.12.** Protocolo TLS deverá suportar os métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128, RSA com AES-256.
- 6.1.55.13.** Deverá suportar TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS 1.2.
- 6.1.55.14.** Deverá suportar o protocolo ICE (Interactive Connection Establishment) RFC 5245;
- 6.1.55.15.** Deverá suportar duplo fator de autenticação para os usuários;
- 6.1.55.16.** Deverá suportar o acesso web através de HTTPS;
- 6.1.55.17.** Deverá possuir filtro contra-ataques Denial of Service;
- 6.1.55.18.** Deverá possuir ferramentas de ARP Spoofing para rejeitar mudanças inesperadas no mapeamento de endereços;
- 6.1.55.19.** Deverá possuir a criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256;
- 6.1.55.20.** Para segurança de VoIP, o sistema deve suportar o padrão TLS, sRTP, AES, RSA.
- 6.1.55.21.** O sistema deverá permitir cadastro de números em Blacklist;
- 6.1.56.** QUALIDADE DE SERVIÇO
 - 6.1.56.1.** O sistema de voz deverá permitir o roteamento das chamadas para a PSTN no caso de falhas ou degradação da qualidade dos circuitos de dados;
 - 6.1.56.2.** O sistema de voz deverá estar apto a priorizar o uso dos troncos em momentos de congestionamento;
 - 6.1.56.3.** O sistema de voz deverá permitir a utilização de ferramentas para monitorar Qualidade de Serviço das chamadas de VoIP, o qual pode ser baseado em SNMP / para fácil acesso pelas tradicionais aplicações de gerenciamento de



rede.

- 6.1.56.4.** Os minutos SIP deverão ser do tipo ITX.
- 6.1.56.5.** Os minutos SIP deverão proporcionar facilidade de personalização de identificação (CallerID ou Bina);
- 6.1.56.6.** O tronco SIP deverá poder identificar 10 dígitos, CN+NÚMERO, visando assim identificar o código de área do município;
- 6.1.56.7.** Os minutos SIP deverão ser entregues de forma digital, através de tronco SIP ou IAX conforme necessidade do cliente.
- 6.1.56.8.** O Tronco SIP ou IAX deverá ser entregue através de link exclusivo em túnel criptografado com interligação direta ao softswitch gerenciador dos minutos e linhas, visando à segurança de dados e privacidade das comunicações do município, bem como à qualidade das chamadas.
- 6.1.56.9.** O Softswitch gerenciador dos minutos e linhas deverá estar hospedado em ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores).
- 6.1.56.10.** O datacenter onde estará armazenado o softswitch gerenciador dos minutos e linhas deve prover conexões (links) redundantes, mecanismos de segurança (física e lógica), sistemas redundantes de geração de energia elétrica, sistema de prevenção contra incêndios e refrigeração adequada para operação de todos os servidores e demais equipamentos.
- 6.1.56.11.** Todos os equipamentos, software, infraestrutura e sustentação, necessários à disponibilização dos minutos, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento do softswitch de gerenciamento dos minutos e linhas, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) nas dependências da CONTRATADA, mantendo em pleno funcionamento o sistema gerenciador dos minutos e linhas.
- 6.1.56.12.** O sistema de gerenciamento de minutos e linhas ou softswitch deverá ter IP público com capacidade operação via DNS (Domain Name System), para conexão do tronco.
- 6.1.56.13.** A contratada deverá oferecer mais de uma rota de redundância para o fornecimento dos minutos.
- 6.1.57.** Todos as funcionalidades extras que não estão na lista de funcionalidades exigidas para este item, e que estiverem dentro da estrutura da plataforma ofertada, não podem ser consideradas como objeto de incrementação para gerar custos adicionais.
- 6.1.58.** Sendo considerado que as funcionalidades além do que é exigido neste termo, devem ser fornecidas junto com a plataforma sem custos adicionais.



6.2. Serviço de 0800

- 6.2.1. Serviço de 0800 (linha de contato telefônico fixa), com ligações e recebimento ilimitado tanto para móvel e fixo de todo território nacional;
- 6.2.2. Linha de contato telefônico fixa;
- 6.2.3. Com ligações e recebimento ilimitado tanto para móvel e fixo de todo território nacional;
- 6.2.4. Corresponde a uma linha externa com registro 0800 (número de chamadas gratuito para o cliente);
- 6.2.5. O número fornecido deve ser registrado no CNPJ do Município para posse permanente dentro dos tramites legais sem onerar a Instituição Pública;

6.3. Ligações Simultâneas

- 6.3.1. Ligações que ocorrem ao mesmo tempo de forma ininterrupta;
- 6.3.2. Canais de entrada e saída simultâneos para ligações externas, considerando 45 (quarenta e cinco) ligações ativas, resultado de 30% (trinta por cento) da capacidade disponível de ramais, conforme definido em estudo técnico preliminar;

6.4. Linhas Externas de Ligação Direta

- 6.4.1. São números de telefone que podem ser acessados por ligações externas;
- 6.4.2. Linhas externas de ligação direta (range de números sequenciais);
- 6.4.3. Contemplando 150 números:
 - 6.4.3.1. O range de números deve iniciar em final 0000 à 0150;
- 6.4.4. Os números devem ser registrados para o CNPJ da contratante, para posse permanente dentro dos tramites legais sem onerar a Instituição Pública;

6.5. Telefone IP 10/100/1000

- 6.5.1. Corresponde a equipamentos de telefones fixos;
- 6.5.2. Foi definido pelo Estudo Técnico Preliminar que serão necessários 26 equipamentos;
- 6.5.3. Também conforme definição do ETP há previsão de fornecimento de 5% desta quantidade representando 2 (dois) equipamentos de backup para substituição imediata caso necessário;
- 6.5.4. Descrição Detalhada do Equipamento
 - 6.5.4.1. Características do Telefone: **Telefone IP 10/100/1000** Características mínimas
 - 6.5.4.2. Duas (2) Contas SIP.



- 6.5.4.3.** Até 16 Teclas digitais BLF
- 6.5.4.4.** Quatro (4) teclas sensíveis ao contexto com programação XML.
- 6.5.4.5.** Conferência de três vias.
- 6.5.4.6.** Tela LCD colorida de 320 x 240
- 6.5.4.7.** Suporta G7.29A/B, G.711μ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G723, iLBC, OPUS,
- 6.5.4.8.** DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC
- 6.5.4.9.** Suporte ao Idioma Português.
- 6.5.4.10.** Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 itens),
- 6.5.4.11.** Chamada em espera, log de chamadas (até 1000 registros). de 10/100/1000 Mbps com comutador duplo;
- 6.5.4.12.** Poe integrado;
- 6.5.4.13.** Protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPV6, HTTP/HTTPS”
- 6.5.4.14.** Equipamento deve apresentar um painel de configuração através de acesso pelo navegador WEB;

6.6. Telefone IP Sem Fio

- 6.6.1.** Corresponde a equipamentos de telefones sem fio;
- 6.6.2.** Este equipamento tem que ser totalmente compatível com o item 6.7;
- 6.6.3.** Foi definido pelo Estudo Técnico Preliminar que serão necessários 119 equipamentos;
- 6.6.4.** Também conforme definição do ETP há previsão de fornecimento de 5% desta quantidade representando 2 (dois) equipamentos de backup para substituição imediata caso necessário;
- 6.6.5.** Descrição Detalhada que os equipamentos devem apresentar:
 - 6.6.5.1.** Tela do tipo LCD TFT colorido 128x160;
 - 6.6.5.2.** Duas (2) teclas programáveis,
 - 6.6.5.3.** Cinco (5) teclas de navegação/menu,
 - 6.6.5.4.** Quatro (4) teclas exclusivas para as funções;
 - 6.6.5.5.** Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos;
 - 6.6.5.6.** Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente;.
 - 6.6.5.7.** Áudio em HD;
 - 6.6.5.8.** Conector para fones de 3,5 mm;
 - 6.6.5.9.** Presilha removível para cinto;



6.7. Base para Telefone IP Sem Fio

- 6.7.1. Este equipamento tem que ser totalmente compatível com o item 6.6;
- 6.7.2. A base corresponde a equipamentos de telefones sem fio;
- 6.7.3. Foi definido pelo Estudo Técnico Preliminar que serão necessários 91 equipamentos;
- 6.7.4. Também conforme definição do ETP há previsão de fornecimento de 5% desta quantidade representando 2 (dois) equipamentos de backup para substituição imediata caso necessário;
- 6.7.5. Descrição Detalhada do Equipamento
 - 6.7.5.1. Ter Duas (02) (duas) contas SIP por sistema;
 - 6.7.5.2. Possibilidade de até duas (02) ramais de fones móveis por base;
 - 6.7.5.3. Três (3) indicadores de LED: alimentação, rede,
 - 6.7.5.4. DECT;
 - 6.7.5.5. Botão de emparelhamento/paginação;
 - 6.7.5.6. Uma (1) porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática;
 - 6.7.5.7. PoE integrado;
 - 6.7.5.8. Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP;
 - 6.7.5.9. Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); Log de chamadas de até 750 registros.

6.8. Telefone IP Telefonista

- 6.8.1. Este equipamento tem que ser totalmente compatível com o item 6.9;
- 6.8.2. Foi definido pelo Estudo Técnico Preliminar que é necessário somente 1 equipamento com esta característica;
- 6.8.3. Telefone IP de alto desempenho, ideal para usuários que lidam com um grande volume de chamadas, como recepcionistas, administradores e equipes de vendas;
- 6.8.4. Deve oferecer uma ampla gama de funcionalidades que visam aumentar a eficiência e a produtividade no ambiente corporativo;
- 6.8.5. Principais características:
 - 6.8.5.1. **Linhas e contas SIP:** Suporta até 12 linhas e 6 contas SIP, permitindo uma gestão eficaz de múltiplas chamadas simultâneas.
 - 6.8.5.2. **Display:** Equipado com uma tela LCD colorida de 4,3 polegadas (480 x 272 pixels), proporciona uma interface visual clara e intuitiva para o usuário.



- 6.8.5.3. Teclas programáveis:** Possui 48 teclas digitais personalizáveis para discagem rápida ou monitoramento de status de ramais (BLF), facilitando o acesso rápido aos contatos frequentes.
- 6.8.5.4. Conectividade:** Inclui portas Ethernet Gigabit duplas de 10/100/1000 Mbps com detecção automática e suporte a PoE integrado, garantindo conexões de rede rápidas e estáveis. Além disso, conta com Bluetooth integrado para sincronização com dispositivos móveis e fones de ouvido compatíveis.
- 6.8.5.5. Áudio:** Oferece áudio em HD tanto no monofone quanto no viva-voz, assegurando clareza nas comunicações.
- 6.8.5.6. Conferência:** Suporta conferência de voz em até 5 vias, facilitando reuniões e colaborações eficientes.
- 6.8.5.7. Expansibilidade:** Compatível com até quatro módulos de expansão, permitindo o monitoramento e acesso rápido a até 160 contatos adicionais.
- 6.8.6. Especificações técnicas adicionais:**
 - 6.8.6.1. Portas auxiliares:** Conector RJ9 para fones de ouvido (compatível com EHS para fones Plantronics), porta USB e entrada para módulo de expansão.
 - 6.8.6.2. Suporte de base:** Permite ajustes em dois ângulos e suporte para montagem na parede, adaptando-se às preferências e necessidades do usuário.
 - 6.8.6.3. Segurança:** Oferece recursos avançados de segurança, incluindo senhas para usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, criptografia de arquivos de configuração com AES de 256 bits, SRTP, TLS e controle de acesso a mídia 802.1x.
 - 6.8.6.4. Idiomas suportados:** Inglês, alemão, italiano, francês, espanhol, português, russo, croata, chinês, coreano e japonês.

6.9. Módulo Expansão Telefonista

- 6.9.1.** Este equipamento tem que ser totalmente compatível com o item 6.8;
- 6.9.2.** Módulo de Expansão é especialmente útil para usuários que gerenciam um alto volume de chamadas, como recepcionistas e operadores de centrais telefônicas, permitindo um controle mais eficiente e flexível das ligações.
- 6.9.3. Características principais:**
 - 6.9.3.1. Display LCD retroiluminado:** Possui uma tela gráfica de 128x384 pixels que proporciona uma visualização clara e detalhada das informações.
 - 6.9.3.2. Teclas programáveis:** Conta com 20 botões programáveis de dupla cor por módulo, permitindo até 40 contatos ou ramais com o uso das teclas de navegação de página. É possível encadear até 4 módulos, totalizando até 160 contatos ou ramais adicionais.
 - 6.9.3.3. Funcionalidades suportadas:** Oferece suporte a diversas funcionalidades, incluindo:



- 6.9.3.3.1. BLF (Busy Lamp Field) para monitoramento de status de ramais;
 - 6.9.3.3.2. Discagem rápida;
 - 6.9.3.3.3. BLA (Bridged Line Appearance) / SCA (Shared Call Appearance);
 - 6.9.3.3.4. Estacionamento e captura de chamadas;
 - 6.9.3.3.5. Presença;
 - 6.9.3.3.6. Interfone;
 - 6.9.3.3.7. Transferência, encaminhamento e conferência de chamadas.
- 6.9.3.4. Capacidade de expansão: Suporta até 4 módulos encadeados, permitindo a adição de até 160 contatos ou ramais adicionais.

6.10. Licença de Softphone

- 6.10.1. Disponível para Smartphone e Computador;
 - 6.10.2. Deverá ser compatível com sistemas Android, IOS, Windows e MAC;
 - 6.10.3. Deverá estar disponível para Download na Google Play Store (Android)
 - 6.10.4. Deverá estar disponível para Download na Apple AppStore (IOS)
 - 6.10.5. Deverá possibilitar o recebimento de chamadas mesmo com o aplicativo fechado em dispositivos móveis;
- 6.10.6. Plataforma de gestão de usuários;**
- 6.10.6.1. Deverá possuir plataforma Web de gestão;
 - 6.10.6.2. Possibilitar o acesso de administrador a plataforma de gestão;
 - 6.10.6.3. Possibilitar criação de usuário individualmente;
 - 6.10.6.4. Possibilitar a criação de usuários em Lote através de importação de arquivo .CSV;
 - 6.10.6.5. Exportação de usuários em CSV
 - 6.10.6.6. Possibilitar a criação de Perfis de configuração (Templates) de acordo com departamento ou setor;
 - 6.10.6.7. Possibilita atualizar as configurações do usuário remotamente através da plataforma Web;
 - 6.10.6.8. Possibilita o Envio de configurações pela plataforma web;
 - 6.10.6.9. Possibilita editar ou apagar usuários através da plataforma Web;
 - 6.10.6.10. Possibilitar a criação de até 2 menus com link de destino personalizado dentro da aplicação, possibilitando assim que o usuário seja direcionado ao um destino personalizado de acordo com a necessidade da organização (Plataforma de Chamado, site, etc.);
 - 6.10.6.11. Permite alteração de senha de acesso a plataforma Web;
 - 6.10.6.12. Lista Telefônica:
 - 6.10.6.13. Permite a Criação de Lista telefonia corporativa em nuvem compartilhada com mínimo de 100 mil contatos;



- 6.10.6.14. Permite a importação de contatos em massa através de arquivo .CSV;
- 6.10.6.15. Permite a inclusão de contatos individualmente
- 6.10.6.16. Permite que os contatos sejam adicionados a apenas um Perfil/Departamento;
- 6.10.6.17. API
- 6.10.6.18. A plataforma possui possibilidade de API de integração com sistemas externos através de token para as principais ações;
- 6.10.6.19. Possibilita Configurar:
- 6.10.6.20. Tipo de DTMF
- 6.10.6.21. Tipo de Criptografia
- 6.10.6.22. Número do Correio de Voz
- 6.10.6.23. Ativar/Desativar função Transferência de chamadas
- 6.10.6.24. Ativar/Desativar função Espera de chamadas
- 6.10.6.25. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento Incondicional de Chamadas
- 6.10.6.26. Definir destino do encaminhamento Incondicional de chamadas
- 6.10.6.27. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso de ocupado
- 6.10.6.28. Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso ocupado
- 6.10.6.29. Habilitar/Desabilitar Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta
- 6.10.6.30. Definir destino do Encaminhamento de chamadas em caso sem resposta;
- 6.10.6.31. Usuário SIP
- 6.10.6.32. Senha SIP
- 6.10.6.33. Servidor SIP
- 6.10.6.34. Escolher protocolo SIP (udp,tcp,wss, tls)
- 6.10.6.35. Porta SIP
- 6.10.6.36. Servidor Proxy
- 6.10.6.37. Identificador de chamadas
- 6.10.6.38. Autenticar ID
- 6.10.6.39. Ativar/Desativar Bate Papo
- 6.10.6.40. Configurar 2 opções de link personalizado;
- 6.10.6.41. Ativar/Desativar Sincronização de agenda de contatos em nuvem;
- 6.10.6.42. Notificações Push
- 6.10.6.43. Permite o Envio de notificações push personalizadas para todos os usuários através da plataforma web;

- 6.10.6.44. **Característica de acesso a Aplicação:**
 - 6.10.6.44.1. Permitir login com Usuário e Senha;
 - 6.10.6.44.2. A senha deverá ter pelo menos seis caracteres e permitir uma combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais seguindo regras da LGPD.



- 6.10.6.44.3. Permite a solicitação de redefinição de senha;
- 6.10.6.45. Funcionalidades**
 - 6.10.6.45.1. Realização de chamadas de áudio/vídeo através do teclado numérico;
 - 6.10.6.45.2. Realização de chamadas através de discagem recente (Dial)
 - 6.10.6.45.3. Realização de chamadas através do histórico de chamadas:
 - 6.10.6.45.3.1. Apresentar lista de todas as chamadas;
 - 6.10.6.45.3.2. Chamadas perdidas;
 - 6.10.6.45.4. Realização de chamadas de áudio ou vídeo através das agendas de contato disponíveis:
 - 6.10.6.45.4.1. FAVORITOS (Selecionados como Favoritos)
 - 6.10.6.45.4.2. TODOS
 - 6.10.6.45.4.3. EMPRESARIAL (Que pertencem à mesma corporação)
 - 6.10.6.45.4.4. TELEFONE (Que estão na agenda do dispositivo Móvel)
 - 6.10.6.45.5. Deverá permitir os seguintes recursos de chamada:
 - 6.10.6.45.5.1. MUDO - A chamada em andamento pode ser silenciada usando o botão Mudo.
 - 6.10.6.45.5.2. HOLD/ESPERA - Colocar a chamada em espera usando o botão Hold.
 - 6.10.6.45.5.3. TRANSFERÊNCIA - Possibilitar duas opções de transferência;
 - 6.10.6.45.5.4. TRANSFERÊNCIA CEGA - Permite transferir a chamada para um grupo de destinatários ou outro atendente sem falar primeiro com o novo atendente.
 - 6.10.6.45.5.5. TRANSFERÊNCIA ASSISTIDA - Permite colocar a chamada em espera enquanto informa o novo atendente a respeito da transferência.
 - 6.10.6.45.5.6. DND - Função não perturbe, quando o botão DND está ativo, o usuário não recebe chamadas
 - 6.10.6.45.5.7. ATENDIMENTO AUTOMÁTICO - Quando o recurso Atendimento automático está ativado e uma chamada é recebida, seu telefone atende automaticamente a chamada.
 - 6.10.6.45.5.8. ESCOLHA DE IDENTIFICAÇÃO - Possibilita qual o número de Caller ID o usuário irá utilizar para completar a chamada;
- 6.10.6.45.6. Configurações**
 - 6.10.6.45.6.1. Visualizar Codecs de Áudio/Vídeo;
 - 6.10.6.45.6.2. Ativar e desativar a conta;
 - 6.10.6.45.6.3. Alterar tipo de DTMF
 - 6.10.6.45.6.4. Tempo limite de expiração do registro
 - 6.10.6.45.6.5. Atualizar a versão do Aplicativo
 - 6.10.6.45.6.6. Selecionar o Idioma (Obrigatória a disponibilidade do Português BR)



- 6.10.6.45.6.7.** Limpar registros de chamadas
- 6.10.6.45.6.8.** Realizar Logout
- 6.10.6.45.6.9.** Permite definir uma foto de perfil

- 6.10.7.** Todos as funcionalidades extras que não estão na lista de funcionalidades exigidas para este item, e que estiverem dentro da estrutura da plataforma ofertada, não podem ser consideradas como objeto de incrementação para gerar custos adicionais.
- 6.10.8.** Sendo considerado que as funcionalidades além do que é exigido neste termo, devem ser fornecidas junto com a plataforma sem custos adicionais.

6.11. Chat Corporativo

- 6.11.1.** Licença Ilimitada de Usuário de Chat Corporativo
- 6.11.2.** Comunicação interna entre setores e funcionários por ferramenta de comunicação (Web);
- 6.11.3.** Capacidade ilimitada de usuários;
- 6.11.4.** Usuários administrativos para o Departamento de Informática;
- 6.11.5.** Aplicação de Chat corporativo com funcionalidade baseada em Nuvem;
- 6.11.6.** Capacidade de armazenamento de mensagens, áudio e imagem em nuvem;
- 6.11.7.** As mensagens do chat corporativo deverão ser armazenadas em nuvem, criptografadas, para consulta posterior caso necessário;
- 6.11.8.** Deverá possibilitar a criação de usuários e departamentos em Lotes através de importação de arquivo do tipo CSV;
- 6.11.9.** Acesso deverá ocorrer exclusivamente via Web;
- 6.11.10.** A Aplicação deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado (Chrome, Opera, Edge, Firefox);
- 6.11.11.** A aplicação deverá possuir criptografia de ponta a ponta do tipo Hash;
- 6.11.12.** O acesso deverá ser HTTPS com Certificado SSL, proporcionando maior segurança aos usuários;
- 6.11.13.** Deverá proporcionar a criação dos usuários através de:
 - 6.11.13.1.** - E-mail;
 - 6.11.13.2.** - Senha Criptografada;
- 6.11.14.** Deverá possibilitar a separação dos usuários por departamentos;
- 6.11.15.** Deverá possibilitar a criação de grupos (salas de conversa) por departamento;
- 6.11.16.** Possibilitar que o administrador possa gerir permissões de acordo com a necessidade, possibilitando definir quais usuários podem participar de grupos ou enviar mensagens para outros participantes;
- 6.11.17.** O Chat deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes formatos de documento comuns (PDF, DOC, DOCX, XLS, XML, ODX, CSV, XLSX, TXT).



- 6.11.18.** O Chat deverá permitir o envio e visualização de no mínimo os seguintes formatos mais comuns de imagem (JPG, PNG, JPEG, GIF).
- 6.11.19.** O Chat deverá permitir a gravação e envio de áudios entre os usuários e para Grupos em MP3;
- 6.11.20.** O Chat corporativo deverá permitir que os usuários possam utilizar sua foto de perfil no chat, possibilitando fácil reconhecimento do emissor da mensagem;
- 6.11.21.** A Plataforma deverá proporcionar que os usuários do chat possam realizar chamadas de áudio via ramal para outros usuários do chat através de botão de acesso rápido na tela de conversação;
- 6.11.22.** A Plataforma deverá possibilitar que os usuários do chat possam ligar no telefone celular ou fixo de outros usuários do chat através de botão de acesso rápido tela de conversação;
- 6.11.23.** Possuir visualização do status de presença dos usuários, do tipo (Online, em reunião ou não perturbe, Ocupado, Offline).
- 6.11.24.** O Painel de gestão deverá possibilitar que o gestor saiba quantos usuários estão online;
- 6.11.25. Disponibilização do Serviço em Nuvem:**
- 6.11.25.1.** A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- 6.11.25.2.** A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.
- 6.11.25.3.** A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;
- 6.11.25.4.** Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.
- 6.11.25.5.** Todas as mensagens devem ficar armazenadas permanentemente enquanto durar o contrato;
- 6.11.25.6.** Este item pode ser integrado na mesma plataforma que o item 6.12 deste Termo de Referência;
- 6.11.25.7.** Todas as funcionalidades extras que não estão na lista de funcionalidades exigidas para este item, e que estiverem dentro da estrutura da plataforma ofertada, não podem ser consideradas como objeto de incrementação para gerar custos adicionais.



6.11.25.8. Sendo considerado que as funcionalidades além do que é exigido neste termo, devem ser fornecidas junto com a plataforma sem custos adicionais.

6.11.26. Disponibilidade:

6.11.26.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

6.11.26.2. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

6.11.26.3. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

6.11.27. Desempenho

6.11.27.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

6.11.28. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

6.11.28.1. Criação de Usuários

6.11.28.2. Permitir a criação de usuários em massa através de arquivo CSV ou XLS

6.11.28.3. Permitir a criação de usuários individualmente

6.11.28.4. Permitir a personalização de usuários, com informações do perfil;

6.11.28.5. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro.

6.11.28.6. Permitir criação de textos para respostas automáticas,

6.12. CHATBOT (Integração com Whatsapp)

6.12.1. Licença de usuário ilimitados de Chat com integração com o Whatsapp (Chatbot)

6.12.2. Registro de atendimento para os 150 números fornecidos pelo Range do item 6.4 e registro para atendimento para o 0800 do item 6.2;

6.12.3. Cadastro de usuários de atendimento ilimitado;

6.12.4. Usuários administrativos para o Departamento de Informática;

6.12.5. Criação de estruturas, secretarias, setores e departamentos

6.12.6. O sistema deverá possibilitar a integração com a METAVERSO, e a META através de aplicativos e Navegadores, permitindo chamadas para usuários autorizados;

6.12.7. As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração.

6.12.8. É necessário um “cliente” que utilize tecnologias web modernas. Ele deve ser



utilizado sem instalação local, no navegador, com todas as funções principais. Clientes nativos que estendem estas funções centrais devem estar disponíveis em sistemas operacionais comuns (Windows, MAC, Linux).

- 6.12.9.** O sistema de chat deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais.
- 6.12.10.** Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;
- 6.12.11.** Gestão de contatos integrada e acessível aos usuários, permitindo criação unitária ou importação dos mesmos via arquivo em formato .CSV;
- 6.12.12.** O cliente deve ser utilizável em qualquer número de dispositivos ao mesmo tempo;
- 6.12.13.** O usuário deve receber uma visão geral de todas as sessões ativas e ser capaz de terminá-las a partir de dentro da aplicação;
- 6.12.14.** O cliente deve poder ser utilizado com segurança em qualquer lugar, mesmo sem uma configuração de rede especial (VPN);
- 6.12.15.** Sistema deve fornecer para 100% dos números de telefones contratados correspondente ao item 6.4, deste Termo de Referência, em Workplace web;
- 6.12.16.** Deverá ser disponibilizado através de aplicativo dedicado ou via browser (WebRTC);
- 6.12.17.** Deverá ser compatível com Google Chrome, Firefox e MS Edge;
- 6.12.18.** Direcionar atendimento dos determinados números diretos correspondente ao item 6.4 e 6.2 para os grupos representados pelas Secretarias, Setores ou Departamentos;
- 6.12.19.** Disponibilizar Central de atendimento de mensagem com escolha de opção por atendimento automático direcionando para um grupo de atendimento configurado;
- 6.12.20.** Personalização de mensagens automatizadas para determinados horários e dias conforme configuração prévia;
- 6.12.21.** Personalização de mensagens de atendimentos iniciais (primeiro atendimento);
- 6.12.22.** Disponibilizar mensagens pré-definidas por padrão para palavras chaves;
- 6.12.23.** Redirecionar atendimento entre usuários ou grupos;
- 6.12.24.** Atendimento automático 24/7 – Responde mensagens de clientes a qualquer hora;
- 6.12.25.** Suporte a múltiplos atendimentos simultâneos – Gerencia várias conversas ao mesmo tempo;
- 6.12.26.** Suporte a envio de arquivos (PDF, imagens, vídeos, áudios) – Permite compartilhamento de documentos e mídias;
- 6.12.27.** Funcionalidades Avançadas de Comunicação
 - 6.12.27.1.** Status de Usuários;
 - 6.12.27.2.** Suportar chat em grupo e individual, com sinais de confirmação de recebimento e leitura.
 - 6.12.27.3.** O sistema deve garantir segurança e privacidade das informações, com a



possibilidade de controle de acesso

- 6.12.27.4.** Suporte para a criação de usuários com diferentes permissões de acesso e visualização de dados, conforme secretaria, setor ou departamento.
- 6.12.27.5.** Todas as mensagens devem ficar armazenadas permanentemente enquanto durar o contrato;
- 6.12.27.6.** Este item pode ser integrado na mesma plataforma que o item 6.11 deste Termo de Referência;
- 6.12.27.7.** Todas as funcionalidades extras que não estão na lista de funcionalidades exigidas para este item, e que estiverem dentro da estrutura da plataforma ofertada, não podem ser consideradas como objeto de incrementação para gerar custos adicionais.
- 6.12.27.8.** Sendo considerado que as funcionalidades além do que é exigido neste termo, devem ser fornecidas junto com a plataforma sem custos adicionais.

6.13. Pacote de Minutos

- 6.13.1.** Pacote de Minutos ilimitados para telefones Móveis e Fixo no Brasil;
- 6.13.2.** Contratação de serviço de telefonia fixa para fornecimento de pacote de minutos ilimitados, com abrangência nacional, para chamadas realizadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora no Brasil.
- 6.13.3.** O serviço deve garantir disponibilidade contínua, qualidade de ligação sem interrupções ou degradação do sinal e suporte técnico adequado.
- 6.13.4.** Chamadas ilimitadas para números fixos e móveis de qualquer operadora em território nacional;
- 6.13.5.** Disponibilidade do serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 6.13.6.** Cobertura em todo o território nacional;

6.14. Vídeo Conferência

- 6.14.1.** Licenças para Videoconferência;
- 6.14.2.** As Licenças para Videoconferência oferecem uma solução abrangente para comunicação e colaboração remota. Com suporte para múltiplas plataformas e uma variedade de recursos, essa solução permite reuniões virtuais altamente participativas, com até 900 participantes simultaneamente.
- 6.14.3. Especificações a serem atendidas:**
 - 6.14.3.1.** Capacidade de Participantes: A solução deve permitir a criação de salas de videoconferência com suporte para pelo menos 900 participantes



- simultâneos, garantindo alta performance e estabilidade durante um evento;
- 6.14.3.2.** Permitir Acesso via URL: As salas de áudio e videoconferência devem ser acessíveis através de URLs únicas, que facilitem o ingresso dos participantes de maneira ágil e sem necessidade de configurações complexas através de um navegador Web;
- 6.14.3.3.** Controle de Acesso: O sistema deve permitir que os organizadores da reunião tenham controle total sobre quem pode ingressar na sala. A solução deve possibilitar a exigência de permissão individual para cada participante, garantindo a segurança e privacidade da reunião;
- 6.14.3.4.** Compatibilidade com Sistemas Operacionais e Navegadores: A solução deve ser compatível com as versões mais recentes dos principais sistemas operacionais, incluindo Windows 10 ou superior, iOS 10 ou superior, e Android 9 e os Navegadores Padrões como Chrome, Edge e Firefox ou superior, garantindo acessibilidade para a maioria dos usuários;
- 6.14.3.5.** Monitoramento de Presença: O sistema deve oferecer uma funcionalidade de monitoramento em tempo real do status de presença dos participantes, com relatórios detalhados de quem está presente, ausente ou desconectado da reunião;
- 6.14.3.6.** Funcionalidades de Comunicação: A plataforma deve incluir um chat de texto para comunicação durante a videoconferência, com a capacidade de compartilhamento de arquivos (como documentos, imagens, etc.) e mídias (como vídeos) diretamente através da interface do sistema;
- 6.14.3.7.** Compartilhamento de Tela: A solução deve permitir que os participantes possam compartilhar a tela de seus dispositivos com os demais participantes da reunião, possibilitando a apresentação de conteúdos como documentos, slides ou programas;
- 6.14.3.8.** Painel de Participantes: A plataforma deve oferecer um painel de visualização das imagens dos participantes durante a videoconferência, permitindo que os organizadores e participantes possam ver facilmente quem está presente e ativo na reunião;
- 6.14.3.9.** Solicitação de Atenção ("Acenar"): O sistema deve incluir um mecanismo de solicitação de atenção, onde os participantes possam "acenar" ou sinalizar para o organizador ou outros participantes, indicando que desejam falar ou precisam de alguma interação específica;
- 6.14.3.10.** Controle de Áudio e Vídeo: A solução deve possibilitar a ativação e desativação do áudio e vídeo pelos participantes, com a opção de mutar o microfone e esconder a imagem da câmera quando necessário;
- 6.14.3.11.** Compartilhamento de Links: A solução deve permitir a criação de links compartilháveis para facilitar o acesso a conteúdo externo, como páginas da web, diretamente dentro da plataforma de videoconferência;



- 6.14.3.12.** Função de Gravação: A solução deve permitir a gravação das videoconferências, para que os organizadores possam armazenar e compartilhar posteriormente o conteúdo das reuniões, conforme necessário.
- 6.14.4.** Todos as funcionalidades extras que não estão na lista de funcionalidades exigidas para este item, e que estiverem dentro da estrutura da plataforma ofertada, não podem ser consideradas como objeto de incrementação para gerar custos adicionais.
- 6.14.5.** Sendo considerado que as funcionalidades além do que é exigido neste termo, devem ser fornecidas junto com a plataforma sem custos adicionais.

6.15. HORAS TÉCNICAS

- 6.15.1.** Hora técnica de atendimento para configuração e personalização extra e customização;
- 6.15.2.** Há uma previsão de 20 horas por mês para representar o custo de consumo de hora técnica dentro de uma previsão orçamentária de custos. Considerando que é somente uma previsão, não é obrigatório o consumo destas horas previstas;
- 6.15.3.** Descrição do Serviço: Abrange ajustes, modificações e implementações personalizadas solicitadas pelo contratante, que não estejam incluídas no escopo padrão de manutenção;
- 6.15.4.** Esta Hora Técnica tem características de custos além da manutenção periódica. Considerando através de:
- 6.15.4.1.** Métrica de Cobrança: A cobrança será realizada por hora técnica efetivamente trabalhada, conforme valores unitários estabelecidos na proposta contratual;
- 6.15.5.** Registro e Aprovação: A execução do serviço deverá ser previamente autorizada pelo contratante (Departamento de Informática) através de um orçamento detalhado, e todas as horas trabalhadas serão registradas e validadas por meio de relatório detalhado sendo ela aprovada pelo fiscal de contrato para futuro faturamento;
- 6.15.6.** Limitações: Os serviços serão prestados dentro das condições técnicas e operacionais do equipamento/sistema, sem prejuízo às garantias e funcionalidades originais;



7. REGULAMENTAÇÃO E CONFORMIDADE

7.1. Todos os sistemas e Plataformas de Tecnologia devem atender:

- 7.1.1.** Conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) – Proteção de informações pessoais.
- 7.1.2.** Política de privacidade clara – Garantia de transparência no uso de dados.
- 7.1.3.** Consentimento explícito para uso de informações – Garantia de conformidade legal.



8. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

- 8.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 8.2.** As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 8.3.** A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 8.4.** A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual.
- 8.5.** Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade
- 8.6.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.



9. FISCALIZAÇÃO

- 9.1.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , devidamente indicados nos termos do Contrato, sendo Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.
- 9.2.** Toda comunicação entre Fiscal e Gestor de Contrato com a Empresa contratada deve manter a formalidade através de Ofícios registrados em Processos Administrativos no Município;



10. DO PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será realizado no mês seguinte ao da prestação dos serviços, até o 10º dia útil após a entrega do relatório das operações realizadas no mês, por parte da contratada, e o devido aceite emitido pela Secretaria da Fazenda – Setor de Contabilidade e Liberação do Fiscal de Contrato com assinatura da Nota Fiscal Eletrônica, registrada em Processo Administrativo no Município.



11. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

11.1. DA CONTRATANTE:

- 11.1.1.** Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 11.1.2.** Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 11.1.3.** Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 11.1.4.** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 11.1.5.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 11.1.6.** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com fornecimento da solução, mediante abertura de chamado nos canais indicados/disponibilizados por esta;
- 11.1.7.** Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço em apreço.
- 11.1.8.** Realizar a abertura de chamados para a possibilidade de resoluções dos problemas.

11.2. DO CONTRATADO

- 11.2.1.** Iniciando por todos os itens descritivos técnicos de forma 100% Obrigatória;
- 11.2.2.** Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 11.2.3.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 11.2.4.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 11.2.5.** Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 11.2.6.** Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;



- 11.2.7.** Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;
- 11.2.8.** Fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 11.2.9.** Fornecer canal de atendimento através de Telefone, Chat, e-mail e chamados on-line;
- 11.2.10.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da Gestão Contratual, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;



12. DA NECESSIDADE DE AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE DOS REQUISITOS E DO PADRÃO TECNOLÓGICO

- 12.1.** Para resguardo do excepcional interesse público, evitando os transtornos e prejuízos causados por uma aquisição que não atenda as necessidade da Administração Pública, será realizada avaliação da conformidade da plataforma ofertada;
- 12.2.** Após avaliada a documentação de habilitação e se aprovada, a empresa classificada em 1º lugar será convocada pelo Pregoeiro para submeter-se à Análise de Amostra da Plataforma cujo início se dará no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, perante Comissão de Avaliação composta para este fim, onde a empresa deverá simular, em tempo de execução, cada funcionalidade exigida pelo presente Termo de Referência;
- 12.3.** A apresentação dos requisitos deste edital deve ser feito de forma presencial na data definida com hora e local definido na convocação durante horário de expediente da licitadora;
- 12.4.** A Comissão de Avaliação técnica tem um dia útil para apresentar e registrar relatório de avaliação após a apresentação, sendo publicado dentro do processo licitatório;
- 12.5.** A Avaliação apenas do vencedor provisório justifica-se pelo princípio da celeridade que rege o procedimento na modalidade pregão, conforme legislação em vigor e possui respaldo legal estabelecido na Nota Técnica nº 04/2009/TCU.
- 12.6.** Caso a primeira colocada não atenda aos requisitos do Termo de Referência conforme regras aqui estabelecidas, será chamada a segunda colocada e assim sucessivamente, até a obtenção de uma proposta adequada ou ser considerada fracassada a licitação.
- 12.7.** A avaliação deverá ser realizada por uma Equipe Técnica (Comissão Especial de Avaliação), nomeados pelo Prefeito Municipal e composta pelos integrantes das áreas técnica de Departamento de Informática.
- 12.8.** Deverá atender a todos (100%) os requisitos relacionados no presente Termo de Referência;



- 12.9.** A Falta de atendimento de qualquer destes requisitos, ensejará a desclassificação imediata da proponente.
- 12.10.** Os itens não atendidos completamente relacionados a plataforma, até o limite permitido de 10%, não prejudicam a proponente e deverão ser objeto de correção e/ou implementação, cujo prazo máximo para atendimento será aquele previsto como derradeiro para a implantação. O não atendimento no prazo, após a contratação, implicará na aplicação das sanções previstas no edital por inadimplemento ou atraso no cumprimento das obrigações contratuais.
- 12.11.** O roteiro de apresentação/avaliação dos módulos seguirá a mesma ordem disposta neste termo de referência, sendo primeiro observado os requisitos relacionados ao exigências técnicas de equipamentos e depois os relacionados a cada item, na ordem em que se encontram neste termo de referência.
- 12.12.** Para evitar subjetividade na avaliação, a metodologia utilizada será de afirmação/negação (sim/não). Ou seja, será observado se o item avaliado faz ou não a tarefa/rotina determinada ou se o sistema possui a funcionalidade descrita no item apreciado tendo-se como resposta as questões apenas duas alternativas: sim (atende) e não (não atende).
- 12.13.** Um item “parcialmente” atendido, será computado como atendido para fins de computo geral, mas deverá ser objeto de correção e/ou implementação, cujo prazo máximo para atendimento será aquele previsto como derradeiro para a implantação. O não atendimento no prazo, após a contratação, implicará na aplicação das sanções previstas no edital por inadimplemento ou atraso no cumprimento das obrigações contratuais.
- 12.14.** Ainda no intuito de evitar interpretações diversas e a subjetividade da avaliação, os itens não serão valorados de forma diferenciada.
- 12.15.** A licitadora disponibilizará o espaço adequado para a apresentação dos itens, onde será montada uma bancada de testes contendo infraestrutura necessária;



- 12.16.** Os equipamentos poderão ser auditados pela Equipe da Licitadora, bem como poderão ser recolhidos para eventuais diligências ou perícias. É vedado as demais licitantes acesso aos equipamentos da empresa que estiver realizando a apresentação, antes, durante ou após esta, sob pena de desclassificação, por interferir na relação com a concorrente, como eventual infração a lei de propriedade industrial e de terceiros, sem prejuízo as cominações civis e criminais aplicáveis.
- 12.17.** Após a realização da avaliação, será elaborado parecer da Comissão Especial de Avaliação os resultados serão publicados no sitio oficial, de modo a ficarem a disposição e conhecimento dos interessados. As demais licitantes serão intimadas para fins de retomada da sessão, podendo ao final da sessão manifestar intenção de impetrar recursos no tríduo legal.
- 12.18.** Para o bom andamento dos trabalhos de avaliação, bem como resguardo de direitos do particular quanto à propriedade intelectual protegidos por Lei, só será permitida a participação de no máximo um representante das demais licitantes por módulo de programas, em cada apresentação, sendo-lhe vedado a manifestação, e o uso ou porte de quaisquer equipamentos eletrônicos (smartphone, câmera, notebook, gravador, entre outros) e de registros audiovisuais, resguardado o direito de tomar apontamentos por escrito que deverão ser cedidos para cópia caso solicitado pela Administração ou empresa em avaliação.



13. TABELA DE PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÃO DOS LOCAIS:

13.1. Conforme previsto em ETP, segue a tabela com dimensionamento do projeto, e os locais que receberão equipamentos:

Ponto	Secretaria	Descrição	Local	6.1 - Ramais	6.4 - Linha Externa	6.5 - Telefone IP Fixo	6.6 - Telefone Sem Fio	6.7 - Base Telefone	6.9 - Telefonista	6.10 - Módulo Telefonista
1	Administração	Telefonista	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1				1	3
2	Administração	DPI - IGP (Identidades)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
3	Administração	Almoxarifado Geral	Prédio Almoxarifado	1	1		1	1		
4	Administração	Setor de Arquivo	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1			
5	Administração	Departamento Pessoal / RH	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
6	Administração	Setor Compras/ Licitação	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
7	Administração	FAPS - Fundo de Aposentadoria	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
8	Administração	Setor de Protocolo	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
9	Administração	Setor de Patrimônio	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1	1	0	1		
10	Administração	Departamento de Informática	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
11	Administração	Secretário Administração	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1			
12	Administração	Setor de Frotas	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
13	Administração	Projeto Telefonia	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1	1		
14	Agricultura	Secretaria Agricultura	Prédio Secretaria da Agricultura	2	1	1	1	1		
15	Assistência Social	Conselho Tutelar	Praça Nassib Nassif	2	1		2	1		
16	Assistência Social	CREAS	Prédio na João Adrião	2	1	1	1	1		
17	Assistência Social	Secretaria Assistência	Frente Centro Cultural	2	1	1	1	1		
18	Assistência Social	CRAS	Prédio Novo da Secretaria da Assistência	2	1	1	1	1		
19	Assistência	Bolsa Família	Frente Centro	1			1			



	Social		Cultural							
20	Assistência Social	Lar - Casa da Criança e do Adolescente	Casa da Criança	1	1		1	1		
21	Assistência Social	Centro de Doação e Distribuição	Prédio Antigo Lar Adventista	1	1		1	1		
22	Assistência Social	Centro de Assistência do Idoso	Parque - Centro Idoso	1	1		1	1		
23	Assistência Social	Coordenadoria de Políticas Públicas para Mulheres	Incubadora - Perimental	1	1		1	1		
24	Assistência Social	Projeto Telefonía	Frente Centro Cultural	1			1	1		
25	Cultura	Atendimento	Centro Cultural	2	1		2	1		
26	Cultura	Museu / Biblioteca	Centro Cultural	1			1			
27	Desenvolvimento	Secretário	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1			1			
28	Desenvolvimento	Sala Empreendedor	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1			1			
29	Desenvolvimento	Assessoria	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1	1		1	1		
30	Desenvolvimento	Procon	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1	1		1			
31	Desenvolvimento	FGTAS - Sine	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1	1		1	1		
32	Educação	Atendimento	Prédio Novo da Sec. Educação	2	1	1	1	1		
33	Educação	Pedagógico	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
34	Educação	RH	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1	1		
35	Educação	Secretário / Adjunto	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
36	Educação	Transporte Escolar	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
37	Educação	Compras / Contabilidade	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
38	Educação	EMEIEF Antônio Carlos Borges	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
39	Educação	E.M.E.F XV de Novembro-EJA	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
40	Educação	E.M.E.F Assembleia de Deus	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
41	Educação	E.M.E.F Assis Brasil	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
42	Educação	EMEI Bem-me-quer	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
43	Educação	E.M.E.I. Criança Feliz	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
44	Educação	EMEI Gente Nossa	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
45	Educação	EMEI Mundo Feliz	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
46	Educação	EMEI Governador Leonel de Moura Brizola	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
47	Educação	EMEI Vó Erondina	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
48	Educação	EMEI - Daltro Fioravante dos Passos	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		



49	Educação	Niae - Núcleo Integrado de Apoio a educação	Construpol	1	1		1	1		
50	Educação	Transporte Escolar	Construpol	1	1		1	1		
51	Educação	E.M.E.F Almirante Tamandaré	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
52	Educação	E.M.E.F Dona Carolina	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
53	Educação	E.M.E.F Dom João VI	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
54	Educação	E.M.E.F Duque de Caxias	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
55	Educação	E.M.E.F Ignácio Montanha	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
56	Educação	E.M.E.F Julio Pereira	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
57	Educação	E.M.E.F Santa Rita de Cássia	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
58	Educação	Projeto Telefonia	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1	1		
59	Esportes	Secretaria / Atendimento	Ginásio Mirandão	1	1		1	1		
60	Essenciais	Atendimento	Parque - Essenciais	1	1		1	1		
61	Administração	Guarda Municipal	Parque - Guarda Municipal	1	1		1	1		
62	Fazenda	Fiscalização	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
63	Fazenda	ICMS	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
64	Fazenda	INCRA	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1	1				
65	Fazenda	Contabilidade	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
66	Fazenda	Setor de Despesas	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
67	Fazenda	Setor Tesouraria	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
68	Fazenda	Setor de Arrecadação / Cadastro	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
69	Fazenda	Secretário	Centro Administrativo (Prefeitura)	1		1				
70	Fazenda	Projeto Telefonia	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1	1		
71	Gabinete Prefeito	Junta Militar	Parque - Essenciais	1	1		1			
72	Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DO GABINETE (Nilza)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
73	Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DO GABINETE (Luiza)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
74	Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DE IMPRENSA	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		



75	Gabinete Prefeito	Gabinete de Projetos	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
76	Gabinete Prefeito	Recepção do Gabinete (hall)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1	1				
77	Gabinete Prefeito	Prefeito	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1	1		
78	Procuradoria	Atendimento	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1	1	1	1		
79	Procuradoria	Procurador Geral	Centro Administrativo (Prefeitura)	1		1				
80	Gabinete Prefeito	GABINETE VICE PREFEITO	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
81	Trânsito	Geral / Adm	Construpol	1	1		1	1		
82	Trânsito	Administrativo / Coordenador	Construpol	1		1				
83	Trânsito	Atendimento	Construpol	1			1			
84	Obras	Atendimento	Parque -Sec. Obras	1	1		1	1		
85	Planejamento	Atendimento - Engenharia	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1	1	1	1		
86	Planejamento	Atendimento - Meio Ambiente	Prédio Meio Ambiente	1	1	1				
87	Planejamento	Técnicos - Meio Ambiente	Prédio Meio Ambiente	1			1	1		
88	Planejamento	Atendimento - Habitação	Construpol	2	1		2	1		
89	Saúde	Sala Secretário	Sec. Saúde	1	1		1			
90	Saúde	Atendimento	Sec. Saúde	1	1	1		1		
91	Saúde	Regulação	Sec. Saúde	1	1		1			
92	Saúde	Transporte	Sec. Saúde	1	1		1	1		
93	Saúde	Exames	Sec. Saúde	1	1		1			
94	Saúde	Contabilidade/Compras	Sec. Saúde	1	1		1	1		
95	Saúde	Atendimento	Unidade Westphalen	2	1	1	1	1		
96	Saúde	Atendimento	CTA	1	1		1	1		
97	Saúde	Atendimento	Unidade Postão	2	1	1	1	1		
98	Saúde	Farmácia	Unidade Postão	1	1		1	1		
99	Saúde	Sala de Vacinas / Epidemio	Unidade Postão	1	1		1	1		
100	Saúde	Enfermaria ESF 09	Unidade Funhpam	2	1	1	1	1		
101	Saúde	Enfermaria ESF 10	Unidade Funhpam	2	1	1	1	1		
102	Saúde	Atendimento	Unidade Funhpam Especialidades	1	1		1	1		
103	Saúde	Atendimento	Unidade CAPS	2	1	1	1	1		
104	Saúde	Atendimento	Unidade CSU	2	1	1	2	1		
105	Saúde	Atendimento	C.E.R.E.S.T.	2	1	1	1	1		
106	Saúde	Atendimento	Unidade Vista Alegre	2	1	1	1	1		



107	Saúde	Atendimento	Unidade Lütz	2	1	1	1	1		
108	Saúde	Atendimento	Unidade Vigilância Sanitária	1	1		1	1		
109	Saúde	Atendimento	Unidade Amaral	2	1	1	1	1		
110	Saúde	Atendimento	Unidade Mutirão	2	1	1	1	1		
111	Saúde	Recepção	Unidade Promorar II	1	1		1	1		
112	Saúde	Atendimento	Quebrado	1	1		1	1		
113	Saúde	Atendimento	São Bento	1	1		1	1		
114	Saúde	Atendimento	Santa Rosa	1	1		1	1		
115	Saúde	Atendimento	Alto União	1	1		1	1		
116	Saúde	Dispensação GUDE	Sec. Saúde	1	1		1	1		
117	Saúde	Atendimento	Santa Terezinha	1	1		1	1		
118	Saúde	Atendimento	Clinica	1	1		1	1		
119	Saúde	Atendimento	Nasf	1	1		1	1		
120	Saúde	Projeto Telefonia	Sec. Saúde	1	1		1	1		
			Total	145	105	26	119	91	1	3



14. GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS:

- 14.1.** DTMF (Dual-tone Multi-frequency): É um sistema de sinais de tom usado para transmitir informações numéricas via telefone (como pressionamento de teclas). Em redes VoIP, pode ser transmitido de duas maneiras: Em Banda: O DTMF é transmitido diretamente como parte do fluxo de áudio da chamada (como se fosse um som, por exemplo, o som de um tom DTMF). Fora de Banda: O DTMF é enviado como mensagens separadas no protocolo de sinalização (como SIP), fora do fluxo de áudio. Existem dois principais métodos para isso: RFC 2833: Define como os sinais DTMF são transportados em pacotes separados de RTP (Real-time Transport Protocol), fora do fluxo de áudio;
- 14.2.** SIP INFO: Um método no protocolo SIP, onde as teclas DTMF são enviadas como mensagens SIP INFO;
- 14.3.** VAD (Voice Activity Detection) VAD é uma técnica usada para detectar a presença ou ausência de voz em uma chamada. Ele ajuda a melhorar a eficiência do uso da largura de banda, pois pode reduzir a quantidade de dados transmitidos ao não enviar pacotes de áudio quando não há fala (por exemplo, durante pausas na conversa).
- 14.4.** CNG (Comfort Noise Generation) CNG é um mecanismo que é usado para gerar ruído de fundo em uma chamada VoIP quando não há áudio. Isso ajuda a manter a qualidade da comunicação e evita que o receptor perceba uma "silêncio" estranho, já que sem CNG a linha ficaria em silêncio total durante as pausas;
- 14.5.** AEC (Acoustic Echo Cancellation) AEC é uma técnica usada para remover o eco das chamadas telefônicas. O eco pode ocorrer quando a voz de um dos participantes da chamada é captada pelo microfone do outro participante (geralmente devido ao alto-falante). A AEC tenta identificar e eliminar esse som repetido para melhorar a clareza da chamada;
- 14.6.** PLC (Packet Loss Concealment) PLC é uma técnica usada para minimizar os efeitos da perda de pacotes de dados durante uma chamada VoIP. Quando pacotes de áudio se perdem durante a transmissão, o PLC tenta "esconder" essa perda, gerando uma estimativa do áudio perdido para suavizar a experiência do usuário;



- 14.7.** AJB (Adaptive Jitter Buffer) AJB é um buffer adaptativo usado para lidar com a variação na latência da rede (chamada de jitter). Ele armazena temporariamente os pacotes de áudio para garantir que os pacotes cheguem em ordem e na sequência correta, evitando interrupções na reprodução da voz. O buffer se ajusta dinamicamente com base no jitter observado;
- 14.8.** AGC (Automatic Gain Control) AGC é um mecanismo que ajusta automaticamente o volume do áudio para manter um nível constante de saída, independentemente da intensidade do som original. Em VoIP, o AGC pode ser usado para garantir que os participantes da chamada possam ouvir claramente, mesmo que um deles esteja falando muito baixo ou alto;
- 14.9.** PSTN: Rede telefônica pública comutada;
- 14.10.** Troncos: Linhas de comunicação entre sistemas telefônicos;
- 14.11.** QoS: Qualidade de Serviço, usada para garantir a qualidade das chamadas VoIP.
- 14.12.** SNMP: Protocolo de gerenciamento de redes, usado para monitorar a qualidade de serviços;
- 14.13.** SIP: Protocolo de iniciação de sessão para comunicação VoIP.
- 14.14.** ITX: Pode se referir a uma categoria ou sistema específico de tarifação de chamadas SIP (precisa de mais contexto para confirmação exata);



15. SUMÁRIO

1.	OBJETO DA CONTRATAÇÃO	2
1.2.	Quadro de Ítems de Definição Detalhada do Objeto: LOTE 1 (LOTE ÚNICO)	3
2.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO EM TERMOS GERAIS	4
3.	DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	5
4.	DA FASE DE HABILITAÇÃO	7
4.1.1.	Habilitação jurídica:	7
4.1.1.2.	Habilitação fiscal, social e trabalhista:	7
5.	REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	8
5.1.	Requisitos de qualificação Técnica	8
5.8.	VISTORIA	10
5.9.	Requisitos de Capacitação	10
5.9.11.	Requisitos de Implantação	13
5.9.12.	Etapas de Contemplação	13
5.9.12.1.	Reunião de Planejamento do Projeto:	13
5.9.13.	Entrega dos Equipamentos:	13
5.9.14.	Início da Instalação:	13
5.9.15.	Conclusão das Administrativo:	13
5.9.16.	Conclusão das Áreas Externas:	13
5.9.17.	Requisitos de Garantia e Manutenção	13
5.9.18.	Requisitos Técnicos a serem realizados pela Empresa Contratada	14
5.9.19.	Requisitos de Equipe técnica	15
5.9.20.	Requisitos dos equipamentos	16
5.9.20.2.	DOS CATÁLOGOS, FOLDERES, DATASHEET	16
6.	DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS A SEREM ATENDIDAS	17
6.1.	SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA (Central PABX IP)	17
6.1.9.	Recursos e Funcionalidades	17
6.1.47.	Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:	21
6.1.54.	Painel de Gestão de Telefonia	22
6.1.54.3.	Monitoração de chamadas;	22
6.1.54.4.	Relatórios:	23
6.1.55.	Segurança	24
6.2.	Serviço de 0800	27
6.3.	Ligações Simultâneas	27
6.4.	Linhas Externas de Ligação Direta	27



6.5.	Telefone IP 10/100/1000	27
6.6.	Telefone IP Sem Fio	28
6.7.	Base para Telefone IP Sem Fio.....	29
6.8.	Telefone IP Telefonista	29
6.9.	Módulo Expansão Telefonista.....	30
6.10.	Licença de Softphone.....	31
6.10.6.	Plataforma de gestão de usuários;	31
6.10.6.44.	Característica de acesso a Aplicação:	32
6.10.6.45.	Funcionalidades.....	33
6.11.	Chat Corporativo.....	34
6.11.25.	Disponibilização do Serviço em Nuvem:	35
6.11.26.	Disponibilidade:	36
6.11.27.	Desempenho	36
6.11.28.	Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios.....	36
6.12.	CHATBOT (Integração com Whatsapp).....	36
6.13.	Pacote de Minutos.....	38
6.14.	Vídeo Conferência.....	38
6.14.3.	Especificações a serem atendidas:.....	38
6.15.	HORAS TÉCNICAS	40
7.	Regulamentação e Conformidade.....	41
8.	MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO	42
9.	Fiscalização	43
10.	DO PAGAMENTO	44
11.	OBRIGAÇÕES DAS PARTES:	45
11.1.	DA CONTRATANTE:	45
11.2.	DO CONTRATADO	45
12.	DA NECESSIDADE DE AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE DOS REQUISITOS E DO PADRÃO TECNOLÓGICO.....	47
13.	Tabela de Previsão de Implantação dos Serviços de Telefonia e Comunicação dos locais: 50	
13.1.	Conforme previsto em ETP, segue a tabela com dimensionamento do projeto, e os locais que receberão equipamentos:.....	50
14.	GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS:	55
15.	Sumário	57



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 07/05/2025 16:21 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE <https://c.ipm.com.br/pt26tofb1abr82>.



1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

1.1. O Município de Palmeira das Missões está enfrentando desafios significativos em sua infraestrutura de comunicação e colaboração. Com a crescente necessidade de conectividade e eficiência na administração pública e entre os residentes, várias lacunas foram identificadas;

1.2. Conforme expectativa foram definidos dentro do escopo de necessidades para atendimento desta demanda, em termos gerais, os objetos e seus requisitos definidos por partes. Considerando cada item dentro da sua necessidade e proposta.

1.3. Central PABX

1.3.1. Uma Central PABX VoIP para a Prefeitura de Palmeira das Missões agrega modernidade, economia e eficiência à comunicação interna e externa do órgão público. Ela permite a integração de ramais entre secretarias, uso de ramais virtuais, atendimento automático, gravação de chamadas e redução de custos com ligações por meio da internet. Com isso, melhora o atendimento à população, otimiza processos administrativos e garante maior controle e segurança nas comunicações institucionais.

1.3.2. Diagnóstico da Infraestrutura Atual de Telefonia

1.3.2.1. Atualmente, o Município de Palmeira das Missões enfrenta um cenário crítico no que se refere à infraestrutura de telefonia fixa. O contrato vigente anteriormente foi encerrado após a empresa contratada ter descontinuado suas operações comerciais, deixando o Município desassistido de um sistema institucional de comunicação. A tecnologia utilizada anteriormente, já obsoleta, deixou de atender às necessidades contemporâneas da administração pública, agravando a descontinuidade do serviço.

1.3.2.2. Com o fim do contrato, a administração municipal passou a operar com **graves limitações de comunicação** entre as unidades administrativas, escolas, unidades de saúde e demais departamentos públicos. A ausência de um sistema funcional de telefonia institucional compromete diretamente a **eficiência operacional**, a **coordenação entre setores**, e o **atendimento à população** — especialmente em situações de emergência ou de encaminhamentos intersetoriais.

1.3.2.3. Apesar da crescente popularização dos meios digitais, muitos residentes — em especial em áreas mais periféricas ou com menor letramento digital — ainda dependem da telefonia fixa como meio principal de contato com os órgãos públicos. A desatualização da infraestrutura existente também



inviabiliza o uso de recursos como gravação de chamadas, redirecionamento automático, URA (Unidade de Resposta Audível), controle de ramais e relatórios gerenciais, fundamentais para a gestão moderna.

1.3.3. Proposta de Solução: Adoção de Plataforma de Telefonia VoIP

1.3.3.1. Diante do cenário identificado, propõe-se a **implantação de uma plataforma unificada de telefonia baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP)**. Esta solução visa substituir a antiga estrutura física por um sistema moderno, flexível e escalável, que atenda às necessidades atuais e futuras da administração municipal.

1.3.4. A telefonia VoIP oferece múltiplas vantagens para o setor público:

- 1.3.4.1. **Redução significativa de custos** com ligações intersetoriais e interurbanas, aproveitando a estrutura de dados já existente;
- 1.3.4.2. **Facilidade de expansão** e integração entre as unidades públicas, mesmo em diferentes prédios ou bairros;
- 1.3.4.3. **Gestão centralizada dos ramais**, com possibilidade de gravação, monitoramento e auditoria das chamadas;
- 1.3.4.4. **Integração com serviços digitais**, como chatbots, centrais de atendimento, agendamentos online e sistemas administrativos;
- 1.3.4.5. **Maior controle de uso e segurança**, permitindo identificar, rastrear e otimizar a utilização dos canais de comunicação.

1.3.5. Alinhamento com a Gestão Pública e a Legislação

- 1.3.5.1. A adoção de uma plataforma de telefonia VoIP não é apenas uma modernização tecnológica — trata-se de um **instrumento estratégico de governança pública**. Atende diretamente aos princípios constitucionais da administração pública, especialmente:
- 1.3.5.2. **Eficiência**, ao promover comunicação fluida e confiável entre os setores;
- 1.3.5.3. **Legalidade**, ao substituir sistemas desativados por tecnologias compatíveis com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e a LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- 1.3.5.4. **Transparência e responsabilidade fiscal**, por meio do controle do uso e da geração de relatórios gerenciais sobre a operação da comunicação pública.
- 1.3.5.5. Além disso, o uso de sistemas VoIP permite que o Município mantenha **resiliência operacional**, evitando a dependência de operadoras tradicionais e se adaptando rapidamente a mudanças de cenário, como ocorreu com a saída da empresa anterior.

1.3.6. Integração com Canais Digitais e Chatbot para WhatsApp

1.3.6.1. É importante ressaltar que a modernização da comunicação institucional deve



ser pensada de forma integrada. A implementação da telefonia VoIP será um pilar essencial para **sustentar outras ferramentas tecnológicas**, como a implantação de um **chatbot inteligente para WhatsApp**, conforme descrito anteriormente.

1.3.7. Com a plataforma VoIP integrada, será possível:

1.3.7.1. Redirecionar chamadas automaticamente para canais digitais;

1.3.7.2. Realizar triagem por URA e transferências inteligentes para setores competentes;

1.3.7.3. Registrar e monitorar todos os atendimentos, sejam por telefone ou aplicativos;

1.3.7.4. Integrar serviços de saúde, educação, tributos, assistência social e outros.

1.3.8. Portanto a realidade atual da Prefeitura de Palmeira das Missões exige **ações estruturantes e estratégicas** para restabelecer e modernizar sua capacidade de comunicação. A proposta de adoção de uma **plataforma de telefonia VoIP**, combinada à implantação de ferramentas digitais de atendimento, como o chatbot via WhatsApp, **responde diretamente aos desafios operacionais, legais e sociais enfrentados pela administração.**

1.3.9. Desta forma essas soluções não apenas restabelecem a comunicação institucional interrompida, mas promovem **economia, governança, padronização e acessibilidade**, criando um ecossistema moderno de atendimento público, robusto, seguro e centrado no cidadão.

1.4. Serviço de 0800

1.4.1. Atendimento Gratuito à População

1.4.1.1. A contratação de um número 0800 para a Prefeitura de Palmeira das Missões representa um canal telefônico gratuito e acessível para o cidadão entrar em contato com os serviços públicos municipais. Trata-se de um número de referência institucional, disponível para demandas de interesse público, garantindo acesso universal, especialmente à população que não possui crédito telefônico ou conexão com meios digitais.

1.4.2. Finalidade do Serviço 0800

1.4.2.1. O objetivo principal é oferecer um meio gratuito, direto e centralizado de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, promovendo inclusão, acessibilidade e desburocratização no atendimento institucional.

1.4.2.2. O número 0800 será utilizado como canal oficial para esclarecimento de dúvidas, agendamentos, orientações, registros de solicitações e demais serviços vinculados às secretarias municipais.



1.4.2.3. Servirá também como ferramenta de triagem para encaminhamento adequado ao setor competente, apoiado pela Central PABX e pela URA inteligente já prevista na estrutura VoIP.

1.4.3. Benefícios Operacionais do Serviço 0800

1.4.3.1. Atendimento gratuito ao cidadão, eliminando barreiras econômicas de acesso à informação pública;

1.4.3.2. Redução da sobrecarga presencial nos setores administrativos da Prefeitura, ao resolver demandas por telefone;

1.4.3.3. Fortalecimento da imagem institucional com um canal único e oficial de atendimento;

1.4.3.4. Possibilidade de monitoramento e geração de relatórios sobre o volume e tipo de demandas recebidas, subsidiando decisões administrativas;

1.4.3.5. Integração com sistemas digitais e a plataforma VoIP, com gravação de chamadas, URA personalizada e gestão por indicadores.

1.4.4. Alinhamento com as Diretrizes da Administração Pública

1.4.4.1. O serviço 0800 contribui diretamente com os princípios constitucionais da administração pública, como:

1.4.4.2. Universalidade, ao permitir que qualquer cidadão, de qualquer região, possa acessar os serviços municipais;

1.4.4.3. Eficiência, ao organizar e agilizar o atendimento via telefonia;

1.4.4.4. Transparência, ao disponibilizar relatórios e indicadores de atendimento por meio do sistema VoIP;

1.4.4.5. Responsabilidade Social, ao oferecer um canal inclusivo que considera as limitações financeiras e tecnológicas da população.

1.4.5. Papel Estratégico no Ecossistema de Atendimento

1.4.5.1. O número 0800 atuará como ponto de entrada para uma jornada de atendimento integrada, podendo redirecionar automaticamente para canais digitais, chatbot do WhatsApp ou atendimento humano por ramais da Central VoIP, conforme a demanda.

1.4.5.2. Ele será configurado como um canal unificado de atendimento geral, especialmente útil em campanhas de saúde, educação, assistência social, emergência ou prestação de contas à população.

1.4.6. Portanto a implementação de um serviço 0800 na estrutura de comunicação da Prefeitura de Palmeira das Missões é uma medida estratégica de inclusão e modernização. Ele fortalece a participação cidadã, reduz barreiras no acesso à informação e contribui com a organização da gestão pública municipal.



1.5. Ligações Simultâneas

1.5.1. Capacidade de Atendimento Conjunto

- 1.5.1.1.** A funcionalidade de ligações simultâneas é um componente estratégico da plataforma de comunicação VoIP, permitindo que múltiplas chamadas telefônicas possam ser realizadas e recebidas ao mesmo tempo, sem sobrecarregar o sistema ou gerar bloqueios na linha. Trata-se de um recurso essencial para garantir a fluidez do atendimento à população e a comunicação eficiente entre os setores da Prefeitura.

1.5.2. Estimativa de Capacidade de Tráfego Telefônico

- 1.5.2.1.** Com base no dimensionamento da estrutura atual da Prefeitura de Palmeira das Missões, estima-se a utilização de até 30% do total de ramais ativos para chamadas externas simultâneas, mesmo em cenários de pico, como períodos de matrícula escolar, campanhas de vacinação, processos licitatórios ou emergências públicas.
- 1.5.2.2.** Essa projeção contempla tanto ligações realizadas pela Prefeitura quanto chamadas recebidas do público externo, com base em registros históricos de uso e nas projeções de modernização do atendimento.
- 1.5.2.3.** Para efeito de dimensionamento da solução, será considerada uma estrutura mínima de capacidade simultânea de 43 canais de voz (a título de exemplo para 145 ramais ativos), com possibilidade de expansão conforme crescimento da demanda.

1.5.3. Importância da Capacidade Simultânea na Gestão Pública

- 1.5.3.1.** Evita congestionamento da linha em horários de alta demanda, garantindo que o cidadão sempre encontre canal disponível;
- 1.5.3.2.** Permite que múltiplos setores operem de forma independente e simultânea, sem disputa por linhas externas;
- 1.5.3.3.** Suporta o funcionamento eficiente de serviços críticos, como saúde, assistência social e segurança pública, com comunicação ininterrupta;
- 1.5.3.4.** Melhora o tempo de resposta e a resolutividade dos atendimentos telefônicos.

1.5.4. Flexibilidade e Escalabilidade do Sistema VoIP

- 1.5.4.1.** A tecnologia VoIP permite o ajuste dinâmico da quantidade de canais simultâneos contratados, conforme a real necessidade da Prefeitura, sem a limitação física típica da telefonia analógica;
- 1.5.4.2.** A plataforma contratada deverá possibilitar a ampliação temporária ou permanente da quantidade de canais, com gestão centralizada e monitoramento em tempo real.

1.5.5. Alinhamento com Boas Práticas de Governança



- 1.5.5.1. O planejamento da capacidade de ligações simultâneas atende aos princípios de eficiência, responsividade e prevenção de falhas operacionais;
- 1.5.5.2. Garante previsibilidade e continuidade dos serviços, mesmo em eventos que causem aumento súbito de chamadas, como desastres naturais, interrupções de serviços públicos ou campanhas amplas de divulgação.
- 1.5.6. Portanto a definição da capacidade de ligações simultâneas é elemento essencial para assegurar a robustez da solução de telefonia VoIP. O dimensionamento proporcional à estrutura de ramais garante uma operação eficiente, contínua e ajustada às demandas reais do serviço público municipal. A flexibilidade tecnológica da plataforma proposta também assegura a escalabilidade futura conforme evolução do atendimento à população.

1.6. Linhas Externas de Ligação Direta (Range de Números Telefônicos)

- 1.6.1. A adoção de um range de números telefônicos sequenciais para a Prefeitura de Palmeira das Missões visa estabelecer uma padronização e organização lógica na estrutura de comunicação externa da administração pública. Essa estrutura confere identidade institucional aos serviços prestados, facilita o reconhecimento pelos cidadãos e permite que setores estratégicos tenham números diretos, sem intermediação da URA ou atendimento geral.

1.6.2. Finalidade do Range Telefônico Sequencial

- 1.6.2.1. Cada número da sequência será atribuído a um departamento ou secretaria específica, permitindo que o cidadão possa realizar contato direto, quando necessário, com o setor desejado, sem depender de redirecionamentos automáticos ou atendentes intermediários;
- 1.6.2.2. Essa prática organiza a comunicação e contribui para a agilidade no atendimento, especialmente em setores com alta demanda ou que operam com urgência, como saúde, assistência social, tributos e defesa civil;
- 1.6.2.3. O range numérico será integrado à Central PABX VoIP e registrado formalmente como parte do bloco institucional de telefonia da Prefeitura, reforçando sua identidade e evitando confusões com números de terceiros.

1.6.3. Benefícios Estratégicos do Range Numérico Sequencial

- 1.6.3.1. Facilita a memorização e divulgação de números institucionais por parte da população e servidores públicos;
- 1.6.3.2. Reduz o tempo de atendimento em casos que exigem contato direto com um setor específico;
- 1.6.3.3. Permite maior autonomia aos departamentos da Prefeitura na gestão de suas comunicações externas;
- 1.6.3.4. Garante uniformidade e padronização na comunicação institucional com a



sociedade.

1.6.4. Integração com Atendimento Digital (WhatsApp/Chatbot)

- 1.6.4.1.** Os números telefônicos deste range também serão utilizados como base para o atendimento via WhatsApp corporativo integrado ao Chatbot, previsto como outro item da plataforma de comunicação;
- 1.6.4.2.** Isso possibilita que o cidadão utilize o mesmo número institucional tanto para chamadas telefônicas quanto para atendimento digital, ampliando a cobertura de canais e promovendo uma experiência unificada e acessível;
- 1.6.4.3.** A integração também permite manter o histórico de atendimento por canal, facilitar a triagem automática via chatbot e encaminhar casos para atendimento humano nos setores apropriados.

1.6.5. Alinhamento com as Diretrizes de Comunicação Pública

- 1.6.5.1.** A organização numérica das linhas externas atende aos princípios de clareza, eficiência e padronização administrativa, reforçando a identidade da Prefeitura enquanto estrutura de prestação de serviços públicos acessíveis e funcionais;
- 1.6.5.2.** Contribui com a estratégia de aproximação entre governo e cidadão, permitindo maior autonomia do usuário ao buscar o setor responsável pela sua demanda.
- 1.6.6.** Portanto a estruturação da comunicação externa com uso de range numérico sequencial promove governança, acessibilidade e agilidade no atendimento ao cidadão. Essa organização facilita a operação dos serviços públicos e permite, de forma integrada, a expansão para canais digitais como WhatsApp, alinhando-se às novas formas de comunicação adotadas pela população. Trata-se de um componente essencial da plataforma de comunicação proposta, com impacto direto na qualidade, agilidade e transparência do atendimento público municipal.

1.7. Telefone IP 10/100/1000

1.7.1. Equipamento de Atendimento Fixo em Pontos de Referência Pública

- 1.7.1.1.** O Telefone IP é o equipamento físico dedicado à telefonia VoIP, instalado em locais fixos e estratégicos da administração pública municipal, como recepções, balcões de atendimento e setores de acolhimento ao cidadão. Este dispositivo representa um ponto institucional de referência permanente para comunicação, estando sempre disponível durante o horário de funcionamento dos serviços públicos.

1.7.2. Finalidade Estratégica do Telefone IP Fixo

- 1.7.2.1.** Garante que a população encontre sempre um canal de comunicação direta



e estável com os setores da Prefeitura, especialmente nos pontos físicos de atendimento ao público;

1.7.2.2. Estabelece identidade visual e funcional ao local de atendimento, reforçando o compromisso institucional com a escuta cidadã e a acessibilidade presencial;

1.7.2.3. Serve como dispositivo padrão para chamadas de entrada e saída do setor onde está instalado, oferecendo autonomia e agilidade nas comunicações com outros setores ou com a população.

1.7.3. Características Técnicas dos Telefones IP Propostos

1.7.3.1. Conectividade nativa à plataforma VoIP da Prefeitura por meio de protocolo SIP (Session Initiation Protocol);

1.7.3.2. Tela de interface e teclas de navegação para identificação de chamadas, agenda interna, histórico e acesso rápido a ramais;

1.7.3.3. Suporte a viva-voz, rediscagem, transferência de chamadas, conferência e teclas programáveis por setor;

1.7.3.4. Alta qualidade de áudio (HD Voice), com supressão de ruídos e eco, garantindo comunicação clara mesmo em ambientes de maior circulação.

1.7.4. Vantagens da Utilização de Telefones IP na Estrutura Municipal

1.7.4.1. Reduz custos operacionais ao utilizar a infraestrutura de dados existente (rede de internet), dispensando linhas telefônicas analógicas tradicionais;

1.7.4.2. Facilita a padronização do atendimento em locais fixos, permitindo rastreabilidade, gravação e monitoramento das chamadas realizadas ou recebidas;

1.7.4.3. Proporciona durabilidade, confiabilidade e disponibilidade contínua do canal de atendimento público;

1.7.4.4. Ajuda a criar uma cultura organizacional mais eficiente, com melhor controle de fluxos de atendimento e comunicação com o cidadão.

1.7.5. Alinhamento com os Objetivos da Administração Pública Municipal

1.7.5.1. O Telefone IP atua como um pilar físico da plataforma de comunicação digital, assegurando pontos fixos de contato que não dependem de sistemas móveis, aplicativos ou interfaces digitais, sendo acessível a todos os públicos;

1.7.5.2. Fortalece a estratégia de comunicação multicanal da Prefeitura, unindo atendimento presencial, telefônico e digital de forma estruturada e complementar;

1.7.5.3. Contribui diretamente para os princípios de eficiência, acessibilidade e



responsividade do serviço público municipal.

1.7.6. Portanto a implantação de Telefones IP em pontos fixos da Prefeitura de Palmeira das Missões assegura a existência de locais permanentes e identificáveis de atendimento ao cidadão. Além de facilitar o contato direto, esses equipamentos fortalecem a credibilidade institucional e garantem que a comunicação por voz esteja sempre disponível em locais de grande circulação e demanda. Sua adoção representa não apenas uma modernização do equipamento, mas uma afirmação do compromisso com a escuta e o acolhimento do público de forma estável, contínua e integrada com os demais canais da nova plataforma de comunicação pública.

1.8. Telefone IP sem fio

1.8.1. Mobilidade Interna com Comunicação Integrada

1.8.2. O Telefone IP sem fio é um equipamento de comunicação VoIP que combina as funcionalidades dos telefones IP fixos com a vantagem da mobilidade local, permitindo que o servidor público se desloque livremente dentro do ambiente da unidade onde está instalado, sem perder a conexão com a central telefônica. Trata-se de uma ferramenta essencial para setores com rotinas dinâmicas de atendimento e deslocamento constante, como coordenações, recepções com múltiplas funções, ambulatórios, almoxarifados e áreas administrativas.

1.8.3. Aplicação Estratégica do Telefone IP Sem Fio na Gestão Municipal

- 1.8.3.1.** Permite atendimento telefônico contínuo mesmo durante deslocamentos internos do servidor, mantendo a disponibilidade de resposta a ligações sem comprometer outras atividades;
- 1.8.3.2.** Agrega agilidade ao atendimento em setores descentralizados ou com múltiplas funções operacionais;
- 1.8.3.3.** Funciona como ponto de atendimento alternativo em unidades de menor porte ou em ambientes sem posição fixa de atendimento.

1.8.4. Características Técnicas do Telefone IP Sem Fio Proposto

- 1.8.4.1.** Conectividade via protocolo SIP, com comunicação plena com a central VoIP da Prefeitura;
- 1.8.4.2.** Base conectada à rede de dados, com alcance sem fio suficiente para cobrir a área interna da unidade pública (compatível com ambientes de até 50 metros em média);
- 1.8.4.3.** Aparelho portátil com tela, identificador de chamadas, histórico de ligações e teclas de atalho para ramais principais;
- 1.8.4.4.** Bateria de longa duração para operação durante todo o expediente, com



recarga simples na base conectada;

1.8.4.5. Qualidade de áudio HD, com cancelamento de ruído e viva-voz integrado.

1.8.5. Benefícios do Telefone IP Sem Fio para a Administração Pública

1.8.5.1. Flexibiliza a estrutura de atendimento ao permitir que o servidor permaneça acessível mesmo fora da mesa ou estação de trabalho;

1.8.5.2. Reduz o risco de chamadas perdidas em ambientes operacionais, como almoxarifado, setor de obras ou áreas de apoio;

1.8.5.3. Facilita a rotina de servidores multitarefa, que precisam atender o telefone sem interromper a movimentação no setor;

1.8.5.4. Funciona como complemento estratégico ao telefone IP fixo, permitindo que diferentes perfis de atendimento sejam atendidos conforme a realidade de cada unidade.

1.8.6. Alinhamento com as Necessidades Operacionais do Município

1.8.6.1. A introdução de telefones IP sem fio responde diretamente à necessidade de dinamismo operacional, sem abrir mão da qualidade, rastreabilidade e integração das comunicações institucionais;

1.8.6.2. Viabiliza o atendimento remoto dentro do próprio prédio público, sem depender de dispositivos móveis pessoais ou improvisações técnicas;

1.8.6.3. Reforça a cultura organizacional de disponibilidade e agilidade no serviço público, alinhada aos princípios da eficiência e acessibilidade.

1.8.7. Portanto o uso de telefones IP sem fio representa um avanço na qualidade do atendimento institucional, especialmente em unidades com rotinas de trabalho não centralizadas. Essa solução técnica garante mobilidade, autonomia e conectividade sem comprometer a organização da plataforma de comunicação. Sua implementação é recomendada como parte do conjunto estratégico de equipamentos da telefonia pública VoIP da Prefeitura de Palmeira das Missões.

1.9. Base para Telefone Sem Fio

1.9.1. Definido em Ponto Estratégico de Conectividade e Operação

1.9.1.1. A Base para Telefone IP Sem Fio é o componente fixo que possibilita a conexão do aparelho portátil à rede de telefonia VoIP, sendo responsável pela comunicação entre o dispositivo móvel e a central telefônica da Prefeitura de Palmeira das Missões. Sua instalação é determinante para o funcionamento eficiente dos telefones sem fio, sendo estrategicamente posicionada conforme a estrutura física, a disponibilidade da infraestrutura de rede e a rotina funcional dos servidores públicos no ambiente.



1.9.2. Função da Base na Plataforma de Comunicação VoIP

- 1.9.2.1.** Permitir a conexão do aparelho telefônico sem fio à central telefônica IP via rede cabeada (Ethernet);
- 1.9.2.2.** Estabelecer um ponto fixo de alcance e cobertura para o sinal sem fio do telefone;
- 1.9.2.3.** Servir como ponto de recarga da bateria do aparelho e local de armazenamento do dispositivo durante o repouso.

1.9.3. Estratégia de Implantação da Base nas Unidades Públicas

- 1.9.3.1.** A base será instalada em locais com infraestrutura de rede lógica adequada, com disponibilidade de ponto de dados e energia elétrica;
- 1.9.3.2.** Serão priorizados locais de uso intensivo ou de grande circulação de servidores e cidadãos, como recepções, almoxarifados, salas de coordenação e postos de atendimento;
- 1.9.3.3.** A escolha dos pontos de base será orientada por critérios técnicos de cobertura, evitando zonas de sombra e garantindo plena mobilidade do telefone sem fio na área de atuação pretendida.

1.9.4. Benefícios da Base Estratégica na Operação Pública

- 1.9.4.1.** Garante estabilidade na comunicação sem fio, evitando quedas de ligação e falhas de sinal em ambientes com alta movimentação;
- 1.9.4.2.** Permite ampliar a abrangência da plataforma VoIP sem a necessidade de cabeamento adicional para cada servidor;
- 1.9.4.3.** Contribui para uma melhor organização da infraestrutura, mantendo os equipamentos corretamente alocados e energizados.

1.9.5. Alinhamento com a Estrutura de Atendimento Municipal

- 1.9.5.1.** A instalação estratégica das bases está diretamente relacionada com a funcionalidade dos setores administrativos e operacionais, garantindo que o telefone esteja sempre disponível e acessível nas rotinas internas;
- 1.9.5.2.** Possibilita a cobertura ideal para que servidores em deslocamento interno mantenham-se conectados à rede institucional de telefonia, conforme planejado no modelo de telefonia VoIP adotado;
- 1.9.5.3.** Viabiliza a padronização do atendimento em unidades físicas onde o telefone sem fio será o principal canal de resposta telefônica.

- 1.9.6.** Portanto a base para telefone sem fio é parte essencial do conjunto de soluções VoIP da Prefeitura, funcionando como ponto de acesso e suporte físico para a mobilidade institucional. Sua correta implantação garante cobertura de sinal, eficiência energética e integração plena à plataforma de comunicação unificada. Essa abordagem fortalece o compromisso com um atendimento acessível, contínuo e tecnicamente estruturado ao cidadão.



1.10. Telefone IP Telefonista

1.10.1. Atendimento Humanizado como Vetor de Eficiência Pública

1.10.1.1. O Telefone IP Telefonista representa uma ferramenta estratégica para o atendimento telefônico humanizado no serviço público municipal. Esse equipamento, integrado à plataforma de comunicação VoIP da Prefeitura de Palmeira das Missões, será destinado exclusivamente à operação por profissionais designados para a função de telefonista — cuja atuação é essencial na escuta qualificada e no encaminhamento correto das demandas da população.

1.10.2. A Importância do Atendimento Humanizado

1.10.2.1. Muitos cidadãos ainda não compreendem ou não sabem expressar claramente sua necessidade ao buscar um serviço público. Neste contexto, o papel da telefonista vai além da simples transferência de chamadas: ela interpreta, orienta e direciona com clareza e empatia;

1.10.2.2. O atendimento humano é especialmente relevante para públicos com dificuldade de acesso aos meios digitais, idosos, analfabetos funcionais ou em situação de vulnerabilidade social;

1.10.2.3. O raciocínio humano aplicado em tempo real evita encaminhamentos errados, reduz o retrabalho e melhora a experiência do cidadão com o serviço público.

1.10.3. Funcionalidades Técnicas do Telefone IP para Telefonista

1.10.3.1. Equipamento robusto, com visor digital e teclado expandido para operação multitarefa;

1.10.3.2. Suporte a múltiplas linhas simultâneas e conferência entre ramais;

1.10.3.3. Integração com a central VoIP para acesso ao status de ramais e lista de contatos institucionais;

1.10.3.4. Opção de headset para atendimento contínuo com ergonomia;

1.10.3.5. Gravação de chamadas, histórico e monitoramento de atendimentos para fins de controle e melhoria dos serviços.

1.10.4. Benefícios para a Gestão Pública Municipal

1.10.4.1. Otimiza o tempo do cidadão ao garantir encaminhamentos assertivos desde o primeiro contato;

1.10.4.2. Reduz a sobrecarga de setores que recebem ligações indevidas, melhorando a produtividade interna;

1.10.4.3. Melhora os índices de satisfação no atendimento público, especialmente em



setores sensíveis como saúde, assistência social, educação e tributos;

- 1.10.4.4. Funciona como ponto de acolhimento institucional, oferecendo escuta ativa e acolhedora para os casos que exigem atenção imediata.

1.10.5. **Estratégia de Implantação**

- 1.10.5.1. O telefone será alocado em local específico de atendimento, operado por servidor treinado para esta função;

- 1.10.5.2. O equipamento será configurado com prioridade de acesso e capacidade de recepção de múltiplas chamadas, além de integração com toda a estrutura de ramais das secretarias municipais;

- 1.10.5.3. A função da telefonista estará conectada ao fluxo operacional da URA e do atendimento via chatbot, oferecendo uma alternativa de atendimento direto e pessoal.

- 1.10.6. Portanto o Telefone IP Telefonista representa não apenas um ponto de entrada na rede VoIP, mas uma ferramenta estratégica de acolhimento e triagem inteligente de demandas públicas. Sua adoção reforça o compromisso da Prefeitura com o princípio da eficiência e da dignidade no atendimento ao cidadão, oferecendo um canal humanizado em meio a um ecossistema digital integrado.

1.11. **Módulo de Expansão para Telefonista**

1.11.1. **Agilidade e Controle Inteligente no Atendimento Telefônico**

- 1.11.1.1. O Módulo de Expansão para Telefonista é um dispositivo complementar ao Telefone IP da telefonista, projetado para ampliar a capacidade de gestão dos ramais e proporcionar um atendimento mais rápido, preciso e eficiente. Este módulo possibilita o acompanhamento em tempo real do status dos ramais, além de agilizar transferências e facilitar a operação da central telefônica institucional.

1.11.2. **Finalidade e Operacionalidade**

- 1.11.2.1. Permite à telefonista identificar instantaneamente se determinado ramal está disponível, ocupado ou inativo, evitando tentativas de ligação frustradas e reduzindo o tempo de espera do cidadão;

- 1.11.2.2. Proporciona acesso direto e visual aos ramais mais utilizados ou estratégicos, possibilitando transferência imediata com um único toque;

- 1.11.2.3. Reduz a necessidade de memorização ou consulta manual de extensões, garantindo fluidez no atendimento.

1.11.3. **Funcionalidades Técnicas Relevantes**



- 1.11.3.1. Painel físico com teclas programáveis e luzes indicadoras de status (LEDs);
- 1.11.3.2. Compatibilidade com a plataforma VoIP utilizada pela Prefeitura de Palmeira das Missões;
- 1.11.3.3. Configuração personalizada de ramais prioritários, setoriais e emergenciais;
- 1.11.3.4. Facilidade de atualização e integração com softwares de comunicação e gestão de atendimento.

1.11.4. Benefícios para o Atendimento Público Municipal

- 1.11.4.1. Torna o atendimento telefônico mais ágil e organizado, especialmente em horários de pico e demandas emergenciais;
- 1.11.4.2. Melhora a experiência do cidadão ao evitar transferências erradas ou longos períodos de espera;
- 1.11.4.3. Favorece o controle operacional da telefonista, que pode atuar de forma proativa na distribuição de chamadas e na priorização de atendimentos.

1.11.5. Integração com a Estratégia de Comunicação Institucional

- 1.11.5.1. Este módulo é parte da infraestrutura integrada da comunicação pública, contribuindo diretamente com a eficiência da central telefônica e com o cumprimento dos princípios constitucionais da administração pública — especialmente o da eficiência e da acessibilidade ao serviço;
- 1.11.5.2. Alinhado ao ecossistema de atendimento composto por VoIP, URA, chatbot e atendimento humano, este equipamento reforça a qualidade e a inteligência operacional da rede telefônica do município.
- 1.11.6. Portanto o Módulo de Expansão para Telefonista é um item técnico de grande relevância, que confere à telefonista uma visão ampla da rede de comunicação institucional, permitindo um atendimento assertivo, fluido e com maior controle. Sua adoção fortalece a capacidade de resposta da Prefeitura de Palmeira das Missões e otimiza o uso dos recursos humanos e tecnológicos disponíveis.

1.12. Licença de Softphone

1.12.1. Mobilidade e Continuidade de Atendimento Institucional

- 1.12.1.1. A Licença de Softphone refere-se à habilitação de um terminal virtual de telefonia VoIP que pode ser instalado em computadores ou smartphones com acesso à internet, permitindo realizar e receber chamadas como se estivesse conectado fisicamente à estrutura de telefonia institucional. Representa uma solução moderna e estratégica para garantir mobilidade e continuidade no atendimento, especialmente para agentes públicos que atuam fora da sede do Município.



1.12.2. Finalidade e Aplicações Estratégicas

- 1.12.2.1.** Permite que servidores e agentes políticos acessem a rede de ramais da Prefeitura, mesmo fora do ambiente físico das repartições públicas;
- 1.12.2.2.** Oferece flexibilidade para realizar ou receber chamadas telefônicas a partir de qualquer local com conexão à internet, mantendo o número institucional como identidade de origem;
- 1.12.2.3.** Garante o atendimento de chamadas transferidas, inclusive em situações de deslocamento intermunicipal ou internacional.

1.12.3. Funcionalidades Técnicas Relevantes

- 1.12.3.1.** Instalação em sistemas operacionais móveis e desktops (Android, iOS, Windows, macOS);
- 1.12.3.2.** Interface intuitiva e integração direta com a plataforma de comunicação VoIP da Prefeitura;
- 1.12.3.3.** Autenticação segura com login individual e criptografia de chamadas;
- 1.12.3.4.** Suporte a funcionalidades como transferência, conferência, gravação e histórico de chamadas.

1.12.4. Benefícios para a Gestão Pública Municipal

- 1.12.4.1.** Proporciona comunicação institucional ininterrupta, mesmo durante viagens ou atividades externas;
- 1.12.4.2.** Contribui com a agilidade nas decisões administrativas e na resposta a demandas urgentes, mantendo os fluxos operacionais mesmo à distância;
- 1.12.4.3.** Reduz a dependência de linhas telefônicas pessoais ou reembolsos por ligações corporativas externas.

1.12.5. Dimensionamento Inicial de Licenciamento

- 1.12.5.1.** Considerando o uso estratégico e direcionado da solução, foi definida uma quantidade inicial reduzida de licenças, suficientes para atender setores-chave e autoridades com atribuições que exigem alto grau de mobilidade institucional;
- 1.12.5.2.** O modelo de licenciamento poderá ser escalado conforme a expansão do uso da plataforma VoIP e a adesão de novas áreas administrativas.

1.12.6. Alinhamento à Modernização e Eficiência Administrativa

- 1.12.6.1.** A adoção do Softphone fortalece a diretriz de governança digital e eficiência na gestão pública, alinhando-se aos princípios constitucionais da administração pública, como eficiência, economicidade e continuidade dos



serviços;

1.12.6.2. Reforça a resiliência da comunicação institucional e a adaptação às novas dinâmicas de trabalho híbrido, remoto ou em campo.

1.12.7. Portanto a Licença de Softphone é um recurso de alto valor estratégico que amplia a capilaridade e mobilidade da comunicação institucional, permitindo que a Prefeitura de Palmeira das Missões mantenha atendimento ativo, mesmo em deslocamentos ou em situações emergenciais. Trata-se de um investimento em flexibilidade, segurança e modernidade para a administração pública.

1.13. Licença Ilimitada de Usuário de Chat Corporativo

1.13.1. Comunicação Interna Segura e Colaborativa

1.13.1.1. A licença ilimitada de chat corporativo contempla o uso de uma plataforma digital de comunicação interna destinada exclusivamente aos servidores públicos da Prefeitura de Palmeira das Missões. O sistema permite o envio de mensagens instantâneas, troca de arquivos, construção de diálogos institucionais e registro de interações entre colaboradores, com foco no ambiente de trabalho e na agilidade da gestão pública.

1.13.2. Finalidade e Estratégia de Uso

1.13.2.1. Facilitar a comunicação entre servidores de diferentes departamentos e unidades administrativas, inclusive em localidades distintas;

1.13.2.2. Permitir a colaboração em tempo real, com compartilhamento de arquivos, opiniões técnicas, documentos de projetos e orientações operacionais;

1.13.2.3. Registrar todo o histórico de conversa institucional com segurança e rastreabilidade, contribuindo com a memória organizacional e a transparência das decisões internas.

1.13.3. Funcionalidades Técnicas e Benefícios

1.13.3.1. Mensagens instantâneas entre servidores públicos, com autenticação por usuário institucional;

1.13.3.2. Integração com a plataforma de telefonia e chatbot, mantendo identidade única de usuário na estrutura de comunicação;

1.13.3.3. Suporte ao envio e recebimento de arquivos em tempo real (PDFs, imagens, documentos de texto, planilhas, etc.);

1.13.3.4. Criação de grupos temáticos por setor, projeto ou demanda específica, organizando o fluxo de informação;

1.13.3.5. Registro automático de conversas, com backup seguro e sigiloso, garantindo integridade e rastreabilidade.



1.13.4. Comunicação Corporativa Segura e Sigilosa

- 1.13.4.1. O ambiente de chat é hospedado dentro da infraestrutura de comunicação institucional, assegurando que toda conversa permaneça sob domínio público, fora de aplicativos comerciais e de uso pessoal;
- 1.13.4.2. Protege dados sensíveis, respeitando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando o sigilo e o uso exclusivo no interesse público;
- 1.13.4.3. Evita dispersão de informações por canais paralelos, promovendo a centralização e formalização da comunicação administrativa.

1.13.5. Benefícios para a Governança e Agilidade Institucional

- 1.13.5.1. Reduz a necessidade de reuniões presenciais para temas operacionais simples, promovendo economia de tempo e recursos;
 - 1.13.5.2. Permite a rápida circulação de informações entre áreas, otimizando fluxos de trabalho e tomada de decisões;
 - 1.13.5.3. Estimula a cultura de colaboração entre servidores, fortalecendo o trabalho em rede dentro da Prefeitura.
- 1.13.6. Portanto o chat corporativo é um instrumento moderno de comunicação funcional, indispensável para um ambiente de trabalho eficiente, ágil e seguro. Ao centralizar e registrar a troca de informações institucionais, contribui com a transparência, a responsabilidade e a organização dos processos administrativos, promovendo uma gestão mais inteligente e conectada.

1.14. Licença de usuários ilimitados de Chat com integração com o WhatsApp (Chatbot)

- 1.14.1. Chatboot é Ideal para uso fixo em estações de trabalho administrativas.
- 1.14.2. **Integração com Canais Digitais e Chatbot para WhatsApp**
 - 1.14.2.1. É importante ressaltar que a modernização da comunicação institucional deve ser pensada de forma integrada. A implementação da telefonia VoIP será um pilar essencial para **sustentar outras ferramentas tecnológicas**, como a implantação de um **chatbot inteligente para WhatsApp**, conforme descrito anteriormente.
 - 1.14.2.2. Portanto a realidade atual da Prefeitura de Palmeira das Missões exige **ações estruturantes e estratégicas** para restabelecer e modernizar sua capacidade de comunicação. A proposta de adoção de uma **plataforma de telefonia VoIP**, combinada à implantação de ferramentas digitais de atendimento, como o chatbot via WhatsApp, **responde diretamente aos desafios operacionais, legais e sociais enfrentados pela administração**.
 - 1.14.2.3. Desta forma essas soluções não apenas restabelecem a comunicação



institucional interrompida, mas promovem **economia, governança, padronização e acessibilidade**, criando um ecossistema moderno de atendimento público, robusto, seguro e centrado no cidadão.

1.14.3. Adoção de Chatbot Inteligente via WhatsApp no Âmbito da Administração Pública Municipal

1.14.3.1. A atual realidade da comunicação pública municipal de Palmeira das Missões evidencia uma fragilidade preocupante no uso das ferramentas digitais, especialmente no que se refere à utilização do WhatsApp como canal de comunicação direta com a população. Hoje, diversas unidades administrativas e operacionais — incluindo secretarias como Saúde, Educação, escolas municipais, unidades básicas de saúde (UBSs), bem como departamentos administrativos — utilizam números de celulares aleatórios ou pessoais de servidores públicos para responder a demandas da comunidade.

1.14.3.2. Este modelo desestruturado de comunicação compromete diretamente a eficiência, segurança da informação, responsabilidade institucional e a transparência pública, além de configurar risco jurídico e operacional. A ausência de controle e rastreabilidade nos atendimentos impede que o Município mantenha um histórico formal das interações, dificultando auditorias, monitoramento de qualidade no atendimento e respostas às exigências de órgãos de controle.

1.14.4. Riscos da situação atual:

1.14.4.1. Ausência de registros oficiais de atendimento: não há garantia de que as informações repassadas estão documentadas, o que compromete a prestação de contas e a rastreabilidade exigidas pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

1.14.4.2. Uso indevido de dados pessoais e sensíveis: especialmente nas áreas da saúde e da educação, onde são tratadas informações protegidas por lei. O uso de contas particulares de servidores expõe o Município a sanções por violação da LGPD.

1.14.4.3. Exposição dos servidores públicos: o atendimento por meio de números pessoais, inclusive fora do horário de expediente, não só extrapola as obrigações funcionais como também compromete a segurança e o bem-estar dos profissionais.

1.14.4.4. Falsa sensação de eficiência: a comunicação imediata pelo WhatsApp pode gerar a ilusão de agilidade, mas sem controle, padronização ou gestão centralizada, a desorganização compromete a qualidade e consistência do atendimento.



1.14.4.5. Fragilidade institucional: o Município perde a capacidade de institucionalizar a comunicação, que fica à mercê da rotatividade de servidores e da disponibilidade pessoal de cada um.

1.14.5. Justificativa da Solução Proposta

1.14.5.1. A implantação de uma ferramenta oficial de chatbot inteligente para WhatsApp, com gestão centralizada, integração com bancos de dados administrativos e capacidade de personalização por secretarias, representa um avanço estratégico na modernização da gestão pública e digitalização dos serviços. Essa solução:

1.14.5.2. Centraliza e organiza a comunicação oficial, garantindo padronização nas respostas, agilidade e segurança institucional;

1.14.5.3. Permite o registro e arquivamento das conversas, conforme exigido por normas de transparência e prestação de contas;

1.14.5.4. Oferece atendimento automatizado 24/7, otimizando recursos humanos e permitindo que as equipes se concentrem em atividades mais estratégicas;

1.14.5.5. Garante conformidade com legislações vigentes, como a LGPD e os princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência);

1.14.5.6. Melhora a acessibilidade ao serviço público, facilitando o acesso da população a informações essenciais sobre saúde, educação, programas sociais e serviços administrativos, em um canal amplamente utilizado pela sociedade;

1.14.5.7. Possibilita a extração de dados estatísticos e indicadores de desempenho, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

1.14.5.8. A tecnologia de chatbot não apenas responde a perguntas frequentes e orienta cidadãos sobre procedimentos, mas também pode ser utilizada para agendamentos, envio de lembretes, pesquisas de satisfação, avisos escolares e até triagem de demandas de saúde, aliviando filas e melhorando o atendimento nas UBSs.

1.14.6. Portanto a adoção de um chatbot oficial para WhatsApp é uma necessidade eminente, que vai além da modernização tecnológica: trata-se de uma medida de responsabilidade pública para assegurar eficiência, legalidade e controle nas comunicações institucionais. A solução responde aos desafios contemporâneos da gestão pública digital e promove a construção de uma relação mais transparente, segura e eficaz entre o Município e a população.

1.15. Pacote de Minutos

1.15.1. Comunicação Ilimitada e Integrada para a Gestão Pública



- 1.15.1.1.** O Pacote de Minutos Ilimitados representa um componente essencial da plataforma de telefonia da Prefeitura de Palmeira das Missões. Sua principal finalidade é garantir a realização de chamadas externas com abrangência nacional, tanto para telefones fixos quanto móveis, sem limites de tempo ou quantidade de ligações.
- 1.15.2. Justificativa e Benefícios para o Serviço Público Municipal**
- 1.15.2.1.** Elimina custos variáveis com ligações externas, promovendo previsibilidade orçamentária e transparência nos gastos públicos;
- 1.15.2.2.** Garante comunicação contínua entre secretarias, unidades de atendimento, parceiros institucionais, fornecedores e cidadãos;
- 1.15.2.3.** Suporta operações críticas e situações emergenciais, onde a comunicação rápida e ininterrupta é indispensável;
- 1.15.2.4.** Aumenta a capacidade de resposta da gestão pública, especialmente em áreas como saúde, assistência social, educação e segurança.
- 1.15.3. Características Técnicas Esperadas**
- 1.15.3.1.** Ligações ilimitadas para números fixos e móveis de qualquer operadora, com cobertura em todo o território nacional;
- 1.15.3.2.** Disponibilidade do serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo plena continuidade operacional;
- 1.15.3.3.** Qualidade de áudio sem interrupções, com baixa latência, cancelamento de ruído e estabilidade de conexão;
- 1.15.3.4.** Inclusão nativa na plataforma de telefonia VoIP, sem necessidade de integrações externas ou sistemas paralelos.
- 1.15.4. Alinhamento com a Gestão Pública Moderna**
- 1.15.4.1.** Atende aos princípios da eficiência e economicidade previstos na Constituição Federal e na Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações);
- 1.15.4.2.** Apoia a gestão estratégica da comunicação institucional, mantendo os canais sempre abertos e disponíveis para a população;
- 1.15.4.3.** Viabiliza maior controle, registro e auditoria de chamadas, permitindo rastreabilidade e geração de relatórios de uso.
- 1.15.5. Integração com os Demais Recursos da Plataforma**
- 1.15.5.1.** O pacote de minutos será utilizado de forma transparente pela central PABX, pelos telefones IP fixos, móveis e softphones;
- 1.15.5.2.** Também está associado às linhas 0800 e ao range de números diretos, permitindo chamadas de retorno, transferências e ações proativas de contato com os munícipes.



- 1.15.6.** Portanto a contratação de pacote de minutos ilimitados é um investimento estratégico que fortalece a comunicação pública, garante continuidade dos serviços e amplia o acesso da população aos diversos setores da administração municipal. Essa medida elimina gargalos de comunicação, reforça a eficiência da gestão e contribui com o fortalecimento institucional da Prefeitura de Palmeira das Missões.

1.16. Videoconferência

1.16.1. Comunicação Estratégica em Ambientes Virtuais Colaborativos

- 1.16.1.1.** A contratação do módulo de Videoconferência com Licenças Inclusas representa um avanço importante na transformação digital da gestão pública da Prefeitura de Palmeira das Missões, integrando tecnologia de comunicação remota à estrutura institucional com foco em eficiência, agilidade e conectividade entre as unidades administrativas, servidores e demais agentes públicos.

1.16.2. Justificativa Estratégica para o Serviço Público

- 1.16.2.1.** Proporciona reuniões virtuais de alta capacidade, com suporte para até 900 participantes simultâneos, permitindo a realização de encontros técnicos, treinamentos, seminários, audiências públicas e reuniões de planejamento com ampla abrangência;
- 1.16.2.2.** Elimina barreiras geográficas, viabilizando a presença remota de agentes públicos, consultores, fornecedores ou cidadãos em eventos oficiais e administrativos;
- 1.16.2.3.** Reduz significativamente os custos com deslocamentos, hospedagens e diárias, otimizando o orçamento público e promovendo a sustentabilidade administrativa;
- 1.16.2.4.** Garante a continuidade institucional, mesmo em situações emergenciais, intempéries climáticas ou impedimentos de mobilidade.

1.16.3. Funcionalidades Técnicas da Plataforma de Videoconferência

- 1.16.3.1.** Capacidade de 900 participantes simultâneos, com estabilidade, qualidade de áudio e vídeo em alta definição;
- 1.16.3.2.** Acesso simplificado por link (URL) individual, sem necessidade de instalações ou configurações complexas;
- 1.16.3.3.** Controle de acesso pelos organizadores, com permissão individual por participante e garantia de segurança;
- 1.16.3.4.** Compatibilidade com os principais sistemas operacionais e navegadores



modernos (Windows, iOS, Android, Chrome, Edge, Firefox);

- 1.16.3.5. Monitoramento de presença em tempo real e geração de relatórios de participação;
- 1.16.3.6. Ferramentas de comunicação interna como chat de texto, envio de arquivos e mídias, interação visual e compartilhamento de links externos;
- 1.16.3.7. Recurso de compartilhamento de tela para apresentações, documentos e conteúdos digitais;
- 1.16.3.8. Painel de participantes com visualização ativa de quem está conectado e interagindo;
- 1.16.3.9. Função de "acenar" para solicitar atenção durante a reunião, reforçando a interatividade;
- 1.16.3.10. Controles individuais de áudio e vídeo para todos os participantes;
- 1.16.3.11. Gravação das reuniões, permitindo arquivamento, revisões e compartilhamento posterior do conteúdo.

1.16.4. Impactos Positivos para a Administração Municipal

- 1.16.4.1. Amplia o acesso à informação e à participação social em audiências e eventos públicos;
 - 1.16.4.2. Fortalece o diálogo entre as secretarias e unidades descentralizadas;
 - 1.16.4.3. Favorece a transparência institucional e o controle social, permitindo transmissões e gravações acessíveis à população;
 - 1.16.4.4. Torna a gestão pública mais dinâmica, moderna e conectada aos desafios atuais de comunicação.
- 1.16.5. Portanto a implantação da solução de videoconferência com alta capacidade de usuários, múltiplas funcionalidades e integração com diversos dispositivos representa um salto tecnológico no modelo de gestão da administração pública. Este recurso fortalece a tomada de decisão colaborativa, valoriza o tempo dos gestores e servidores e democratiza a participação em processos administrativos e sociais. Em uma era de transformação digital, este item não é apenas uma comodidade, mas uma ferramenta estratégica essencial para uma administração pública transparente, eficiente e conectada à sociedade.

1.17. Hora Técnica

1.17.1. Suporte Especializado para Customização e Melhorias Técnicas

- 1.17.1.1. O item Hora Técnica previsto neste documento corresponde à disponibilidade de atendimento técnico especializado, voltado à configuração, personalização extra e customizações específicas da solução de comunicação, que extrapolam o escopo padrão de manutenção, suporte regular e assistência técnica corretiva ou preventiva.



- 1.17.1.2.** A previsão contratual estabelece uma reserva orçamentária de até 20 horas técnicas por mês, que tem finalidade estimativa e não obrigatória, sendo utilizada conforme a demanda operacional do Município. Essa previsão garante flexibilidade para a Administração Pública realizar melhorias contínuas no sistema, sem a necessidade de processos adicionais para ajustes pontuais.
- 1.17.2. Entre as ações cobertas pela Hora Técnica, incluem-se:**
- 1.17.2.1.** Ajustes funcionais fora do padrão originalmente contratado;
- 1.17.2.2.** Personalizações específicas de configuração, solicitadas por setores da gestão pública;
- 1.17.2.3.** Integrações tecnológicas não previstas inicialmente;
- 1.17.2.4.** Recomendações proativas de melhoria tecnológica apresentadas pela empresa fornecedora, desde que autorizadas previamente.
- 1.17.2.5.** A métrica de cobrança será feita por hora efetivamente trabalhada, conforme valores unitários estabelecidos na proposta contratual aprovada, com registro de todas as atividades realizadas, documentadas em relatório técnico detalhado e submetidas à validação do fiscal do contrato, garantindo total controle, transparência e rastreabilidade dos serviços prestados.
- 1.17.2.6.** A execução de qualquer serviço dentro deste item dependerá de autorização prévia do Departamento de Informática do Município, mediante orçamento específico apresentado pela contratada antes da realização da atividade.
- 1.17.2.7.** É importante ressaltar que os serviços prestados sob este item não comprometem as garantias nem alteram as funcionalidades originais do sistema, devendo ser realizados dentro dos limites técnicos e operacionais da solução adotada.
- 1.17.3.** A inclusão da Hora Técnica como item contratual fortalece a capacidade de resposta do Município frente à evolução tecnológica, permitindo acompanhar a modernização da infraestrutura de comunicação sem comprometer o planejamento técnico e financeiro da gestão pública.



2. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA A SER CONTRATADA:

- 2.1.1.** Atestado de Capacidade técnica Profissional e operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito privado ou público, acompanhado do Acervo Técnico (CAT) devidamente registrado no CREA/CFT/CAU, comprovando o fornecimento de no mínimo 53 ramais, demonstrando que a proponente implantou solução de telefonia IP composta por PABX IP, comodato de aparelhos, minutos ilimitados, compatíveis com o objeto deste, por um período não inferior a 12 (doze) meses;
- 2.1.2.** Certidão de Registro de Pessoa Jurídica no CREA/CFT/CAU do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;
- 2.1.3.** Certidão de Registro de Pessoa Física no CREA/CFT/CAU do respectivo estado, dentro do prazo de validade;
- 2.1.4.** Comprovação de vínculo do profissional indicado no CAT com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:
- 2.1.5.** I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;
- 2.1.6.** II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;
- 2.1.7.** III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.
- 2.1.8.** Comprovação mediante apresentação de Certificado expedido pela Fabricante ou revendedor autorizado do PABX ofertado pelo licitante, de que possui profissional qualificado a fazer a sua instalação, configuração e operacionalização durante a vigência contratual. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (***Justifica-se a solicitação em razão da necessidade de a empresa possuir pessoal devidamente qualificado para a realização da instalação e gerenciamento posterior, evitando prejuízos ao Município, como por exemplo atrasos na instalação e/ou erros, e a não operacionalização correta do equipamento***);
- 2.1.9.** Comprovação mediante apresentação do Certificado expedido pela Fabricante e/ou Revendedor Autorizado do Softphone para videoconferência, que está apto a instalar, configurar e operacionalizar o presente sistema. A comprovação de vínculo dar-se-á mediante apresentação do registro empregatício. (***Justifica-se a solicitação tendo em vista a necessidade de a empresa possuir colaboradores capacitados na instalação e configuração permitindo que a contratante utilize de forma eficiente e eficaz, isso contribuirá para uma comunicação mais ágil e integrada, podendo configurar as opções de segurança necessária, bem como auxiliar os servidores em sua execução,***



evitando a inoperação do sistema por falta de conhecimento técnico para o seu pleno funcionamento);

- 2.1.10.** Comprovação de possuir participantes deverão apresentar ao menos 01(um) técnico responsável com certificação NR10, a comprovação se dará através de cópia do certificado e cópia do registro empregatício;
- 2.1.11.** Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC); (Em cumprimento ao §1º, art. 1º, do anexo do Decreto nº 6.654/008);
- 2.1.12.** Cópia da Licença ou extrato da publicação no Diário Oficial da União para a Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia.



3. REQUISITOS

3.1. Requisitos de Capacitação

- 3.1.1. Imprescindível a apresentação da proposta de Treinamento e Capacitação no Projeto de Implantação;
- 3.1.2. Ficará a encargo da empresa contratada o treinamento aos usuários das soluções ofertadas;
- 3.1.3. A contratada ministrará treinamento de nível intermediário aos profissionais técnicos da contratante, responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do contrato.

3.2. Requisitos de Manutenção

- 3.2.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;
- 3.2.2. Em relação a manutenção corretiva, ficará a encargo da contratante, quando da constatação de alguma inoperação do sistema, realizar a abertura de chamados pelos canais disponibilizados pela contratada.

3.3. Requisitos Temporais

- 3.4. Na execução das Regras de SLA dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de início de atendimento	Prazo máximo de Solução de problema
Resposta a Chamados Abertos	04 Horas	04 Horas
Chamados Passíveis de resolução remota.	04 Horas	08 Horas
Chamados com Resolução in-loco	04 Horas	48 Horas
Chamados com Resolução in-loco em caso emergência. (Paralisação total dos serviços).	04 Horas	24 Horas



3.5. Requisitos de Implantação

3.6. Os serviços deverão seguir os seguintes prazos de implantação:

3.6.1. Reunião de Planejamento do Projeto;

3.6.1.1. Entrega de Projeto cronológico estrutural de implantação;

3.6.1.2. Prazo: Dentro de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato;

3.7. Entrega dos Equipamentos:

3.7.1. Prazo: Dentro de 20 dias após a assinatura do contrato;

3.8. Início da Instalação:

3.8.1. Prazo: Dentro de 30 dias após a assinatura do contrato.

3.9. Conclusão do Paço Administrativo:

3.9.1. Prazo: Dentro de 60 dias após o início da instalação.

3.10. Conclusão das Áreas Externas:

3.10.1. Prazo: Dentro de 90 dias após o início da instalação.

3.11. Os prazos acima poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e aceitos pela administração;

3.12. Requisitos de Garantia e Manutenção

3.12.1. Considerando que a presente contratação e fornecimento dos equipamentos se dará mediante comodato, não se exigirá garantia dos equipamentos;

3.12.2. Ocorrendo defeitos insanáveis nos equipamentos, tornando-os inoperantes, deverá ser procedida a troca destes no prazo máximo de 24 Horas a contar da solicitação de troca realizada pela contratante.

3.13. Requisitos de Experiência Profissional

3.13.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, deverão ser prestados por técnicos



devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

3.13.2. Requisitos de Equipe técnica

- 3.13.2.1.** Os serviços de assistência técnica e suporte serão prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, os quais possuirão o conhecimento necessário para garantir um suporte eficaz e de qualidade;
- 3.13.2.2.** Os técnicos designados pela contratada serão treinados e certificados nos produtos e soluções de telefonia oferecidos, garantindo assim um nível adequado de conhecimento e habilidades para resolver questões técnicas;
- 3.13.2.3.** A contratada deverá manter uma equipe técnica disponível durante o horário comercial para atender às solicitações de assistência técnica e suporte da contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer um número de telefone de suporte técnico e um sistema de registro de chamados para que a contratante possa reportar problemas e receber assistência de forma eficiente.

3.14. Requisitos dos equipamentos

- 3.14.1.** A contratada deverá apresentar juntamente com a proposta de preços a relação de equipamentos a serem utilizados, acompanhado do respectivos datasheet e o Certificado de Homologação Emitido pela Anatel;



4. ESTIMATIVA DE QUANTIDADES E VALORES MÉDIOS

4.1. Em levantamento realizado pelo Departamento responsável estimasse a quantidade abaixo relacionada dentro dos orçamentos coletados:

Item	Descritivo	Und	Qtd	ORÇ1	ORÇ2	ORÇ3	Média
A	Central PABX	Und	1	R\$ 1.500,00	R\$ 600,00	R\$ 1.200,00	R\$ 1.100,00
B	Serviço de 0800	Und	1	R\$ 199,00	R\$ 54,50	R\$ 1.350,00	R\$ 534,50
C	Ligações Simultâneas	Und	45	R\$ 576,00	R\$ 405,00	R\$ 6.750,00	R\$ 2.577,00
D	Linhas Externas de Ligação Direta	Und	150	R\$ 750,00	R\$ 1.350,00	R\$ 3.000,00	R\$ 1.700,00
E	Telefone IP 10/100/1000	Und	26	R\$ 585,00	R\$ 650,00	R\$ 1.820,00	R\$ 1.018,33
F	Telefone IP sem fio	Und	119	R\$ 6.545,00	R\$ 2.975,00	R\$ 8.330,00	R\$ 5.950,00
G	Base para Telefone sem fio	Und	91	R\$ 5.005,00	R\$ 2.275,00	R\$ 2.730,00	R\$ 3.336,67
H	Telefone IP Telefonista	Unid	1	R\$ 1.325,00	R\$ 600,00	R\$ 100,00	R\$ 675,00
I	Módulo de Expansão para Telefonista	Unid	3	R\$ 96,00	R\$ 75,00	R\$ 120,00	R\$ 97,00
J	Licença de Softphone	Und	10	R\$ 1.050,00	R\$ 900,00	R\$ 50,00	R\$ 666,67
K	Licença ilimitada de usuário de chat corporativo	Und	1	R\$ 750,00	R\$ 324,00	R\$ 500,00	R\$ 524,67
L	Licença de usuário ilimitados de Chat com integração com o Whatsapp (Chatbot)	Und	1	R\$ 2.015,00	R\$ 950,00	R\$ 8.000,00	R\$ 3.655,00
M	Pacote de Minutos	Und	1	R\$ 12,50	R\$ 9,00	R\$ 2.500,00	R\$ 840,50
N	Video Conferência	Und	1	R\$ 915,00	R\$ 240,00	R\$ 200,00	R\$ 451,67
O	Hora técnica	Und	1	R\$ 1.350,00	R\$ 602,00	R\$ 100,00	R\$ 684,00
VALO TOTAL MENSAL				R\$ 22.673,50	R\$ 12.009,50	R\$ 36.750,00	R\$ 23.811,00
VALOR TOTAL ANUAL				R\$ 272.082,00	R\$ 144.114,00	R\$ 441.000,00	R\$ 285.732,00

MÉDIA

4.1.1. Para a contratação descrita no presente termo, foi realizado levantamento de campo, analisando os setores compreendidos e que necessitam de ramais, analisando ainda a atual capacidade utilizada por este órgão demandante. Os quantitativos definidos anteriormente atenderam às expectativas dos funcionários pertencentes ao Município de Palmeira das Missões, possibilitando o aumento significativo nas comunicações nos ambientes de trabalho;

4.1.2. A presente contratação proceder-se-á pelo menor preço por Lote único.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 07/05/2025 16:21 - 03:00 - 03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR <https://c.ipm.com.br/pr/26to0f1abc82>



5. ESTUDO DE SOLUÇÕES DE MERCADO

5.1.1. Atualmente verifica-se que o mercado nacional apresenta as seguintes soluções para a prestação do serviço objeto deste;

5.1. TABELA DAS SOLUÇÕES

SOLUÇÃO	PRÓS	CONTRAS
PABX ANALÓGICO	<ul style="list-style-type: none">- Custo inicial mais baixo em comparação com sistemas digitais;- Fácil de instalar e configurar;- Compatibilidade com equipamentos telefônicos analógicos tradicionais;	<ul style="list-style-type: none">- Limitado em termos de recursos e funcionalidades em comparação com sistemas digitais;- Menor capacidade de expansão;- Maior propensão a interferências e ruídos na linha telefônica;- Dificuldade em integrar com sistemas de comunicação mais modernos.
PABX DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">- Oferece mais recursos e funcionalidades em comparação com sistemas analógicos;- Melhor qualidade de áudio e menor propensão a interferências;- Maior capacidade de expansão e flexibilidade na configuração.	<ul style="list-style-type: none">- Custo inicial mais alto que os sistemas analógicos;- Requer conhecimento técnico mais avançado para instalação e manutenção;- Menor compatibilidade com equipamentos telefônicos analógicos.
PABX HÍBRIDO	<ul style="list-style-type: none">- Combina as vantagens dos sistemas analógicos e digitais;- Flexibilidade para integrar equipamentos analógicos e digitais;- Oferece uma transição suave de tecnologias mais antigas para mais modernas.	<ul style="list-style-type: none">- Custo inicial pode ser mais alto que sistemas puramente analógicos;- Pode exigir mais manutenção devido à complexidade da integração de diferentes tecnologias.
PABX IP	<ul style="list-style-type: none">- Oferece integração com sistemas de comunicação baseados na internet;- Maior flexibilidade e mobilidade permitindo chamadas via internet;- Menor custo de chamadas longa distância;- Possui uma gama de serviços superior aos demais, como URA, filas de atendimento, gravador de chamadas, etc.;- Permite que seus ramais sejam utilizados facilmente em softwares instalados em computadores, smartphones ou telefones IP, uma vantagem que facilita atividades como o trabalho home office, por exemplo.	<ul style="list-style-type: none">- Requer uma conexão de internet confiável para funcionar adequadamente;- Pode ser mais suscetível a problemas de segurança, como ataques cibernéticos;- Custo inicial pode ser mais alto devido à necessidade de equipamentos de rede adicionais.

5.2. A solução escolhida por este órgão é a PABX IP(Voip), por se tratar de um dos modelos mais complexos e com mais recursos disponíveis;

5.2.1. Esse sistema funciona como um servidor Proxy, coordenando as permissões concedidas aos usuários da rede. A rede usada neste sistema é a rede de dados



para tráfego de voz, que suporta todas as funcionalidades de um PABX convencional, além de recursos adicionais;

- 5.2.2.** Principais vantagens do uso do PABX IP em uma empresa:
- 5.2.3.** Possibilidade de customização da rede;
- 5.2.4.** Capacidade ilimitada de novos ramais à rede;
- 5.2.5.** Facilidade para fazer a configuração do sistema (por meio de um simples browser de internet);
- 5.2.6.** Gravação de mensagens automática e personalizadas;
- 5.2.7.** Caixa postal;
- 5.2.8.** Tarifas mais baixas para chamadas de longa distância;
- 5.2.9.** Realização de chamadas de vídeo;
- 5.2.10.** Reconhecimento de voz;
- 5.2.11.** Integração entre filiais;
- 5.2.12.** Quanto às desvantagens do PABX IP podemos apontar que ele tem dificuldades para operar, e bem, em locais com dificuldades de sinal de internet. Ou regiões com serviços de conexões ruins;
- 5.2.13.** Porém, os recursos adicionais avançados, sua constante evolução faz com que a adoção do modelo PABX IP seja vantajosa em praticamente todos os cenários;



6. EM RELAÇÃO AO FORMATO DA LICITAÇÃO

6.1. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS X COMODATO DOS EQUIPAMENTOS

AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PRÓS	AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS CONTRAS	COMODATO DOS EQUIPAMENTOS PRÓS	COMODATO DOS EQUIPAMENTOS CONTRAS
Propriedade dos equipamentos, o que significa que a empresa tem controle total sobre eles.	Custo inicial mais alto devido à aquisição dos equipamentos;	Custo inicial reduzido, já que os equipamentos são fornecidos em regime de comodato.	Falta de Propriedade dos equipamentos;
	Responsabilidade pela manutenção e atualização dos equipamentos;	Manutenção e suporte técnico geralmente incluídos no contrato de comodato.	
	Necessidade de nova aquisição sempre que estes se encontrarem desatualizados ou em caso de dano.	Possibilidade de atualização dos equipamentos conforme necessário, sem custos adicionais.	
	Necessidade de realizar novas licitações quando da necessidade de aquisições;	Possibilidade de substituição do equipamento de imediato, caso constatado qualquer defeito/dano que impeça o seu pleno funcionamento, sem custo nenhum à Contratante.	
	A Impossibilidade de venda e/ou descarte dos equipamentos não mais utilizados, em razão da necessidade de realização de Leilão para este.		

- 6.1.1.** A pesquisa de mercado realizada, para solução da necessidade administrativa, objeto do presente Estudo técnico preliminar foram obtidas através de pesquisa de preços com potenciais fornecedores e tais valores são compatíveis com o praticado no mercado;

6.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 6.2.1.** A solução proposta é a contratação de empresa especializada para o fornecimento de serviços de comunicação que possibilitará a continuidade das atividades da administração, de uma única empresa que forneça todas as soluções detalhadas na relação dos itens, em forma de comodato dos equipamentos e prestação de serviço com a manutenção preventiva e corretiva 24x7, sendo esta a mais vantajosa para o Município de Palmeiras das Missões;



7. JUSTIFICATIVAS

7.1. JUSTIFICATIVA NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

- 7.1.1.** A contratação dos serviços disposto no item 3 do presente ETP, serão processados mediante Lote único, portanto, sendo realizado o contrato com um único prestador do serviço;
- 7.1.2.** A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de uma aplicação sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra contratada;
- 7.1.3.** O agrupamento de itens em lotes se deve ao fato de que todos os bens e serviços estão intrinsecamente relacionados. Portanto, com um fornecedor único, responsável pela integração na prestação dos serviços e pela manutenção da estabilidade e operacionalidade de toda a solução, a Administração ganha em capacidade de gestão junto ao contratado, com instrumentos de cobrança efetiva a um único mantenedor de todo o serviço;
- 7.1.4.** Portanto, com esse cenário existe um único interlocutor na gestão dos contratos e um único procedimento de eventuais chamadas, por exemplo, de assistência técnica durante o período de serviço, propiciando agilidade na resolução de problemas - com uma economicidade - advindos de eventuais falhas ou outros eventos relacionados ao contrato de fornecimento e prestação de serviço;
- 7.1.5.** Do ponto de vista financeiro, a subdivisão do lote em itens traria perda da economia de escala, uma vez que o fornecimento por empresas distintas traria aumento dos custos aos licitantes vencedores. Considerando o exposto, a aquisição do objeto por adjudicação por lote justifica-se pela vantagem econômica para a administração, uma vez que o objeto se compõe de vários itens inter-relacionados e o seu agrupamento viabiliza a prestação dos serviços por uma única empresa. Assim, as ressalvas destacadas acima se enquadram ao objeto da contratação, ou seja, os itens que compõem a solução proposta possuem elevado nível de integração e automação, e necessitam de compatibilidade entre si para facilitação na gestão contratual e prestação dos serviços;

7.2. JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO DE PABX IP COM 150 LINHAS E NÚMERO 0800

- 7.2.1.** Com o objetivo justificar a necessidade da aquisição de uma solução de telefonia PABX IP com 150 linhas telefônicas (ranges) e um número 0800 para atender às demandas de comunicação do [nome do ente público];
- 7.2.2.** A modernização e ampliação do sistema de telefonia são essenciais para garantir eficiência e acessibilidade nos serviços prestados pelo [ente público]. Atualmente,



a infraestrutura existente apresenta limitações que impactam diretamente a comunicação interna e externa, comprometendo a qualidade do atendimento ao público e a agilidade nos processos administrativos;

- 7.2.3. Benefícios do PABX IP** A implementação do PABX IP proporcionará os seguintes benefícios:
- 7.2.4. Maior eficiência na comunicação interna:** Facilita a comunicação entre setores, reduzindo o tempo de resposta e otimizando o fluxo de trabalho;
- 7.2.5. Atendimento ao público aprimorado:** O número 0800 permitirá um canal de comunicação gratuito para a população, ampliando o acesso aos serviços oferecidos pelo ente público;
- 7.2.6. Escalabilidade e flexibilidade:** A tecnologia IP permite a expansão do sistema conforme a demanda, sem necessidade de grandes investimentos futuros;
- 7.2.7. Redução de custos:** A telefonia IP reduz custos operacionais, principalmente em chamadas de longa distância e comunicação entre filiais ou unidades remotas;
- 7.2.8. Integração com outros sistemas:** Possibilidade de integração com soluções de atendimento automatizado, como URA (Unidade de Resposta Audível), sistemas de CRM e videoconferência;
- 7.2.9. Justificativa para a Quantidade de Linhas** A necessidade de 150 linhas telefônicas (ranges) se baseia nos seguintes critérios:
- 7.2.10. Atendimento a diferentes setores:** Cada departamento necessita de ramais dedicados para comunicação interna e externa;
- 7.2.11. Distribuição em múltiplas unidades:** O ente público possui diversas unidades operacionais que precisam de conectividade eficiente.
- 7.2.12. Suporte a serviços essenciais:** Setores como atendimento ao público, suporte técnico e administrativo demandam canais de comunicação dedicados para evitar congestionamentos;
- 7.2.13. Expansão futura:** O número de linhas foi dimensionado para atender à demanda atual e permitir crescimento sem necessidade de novas aquisições a curto prazo.
- 7.2.14.** Justificativa para 45 Canais de Entrada e Chamadas Ilimitada;
- 7.2.15.** A necessidade de 45 canais de entrada no número 0800 e chamadas ilimitadas se justifica pelos seguintes fatores:
- 7.2.16. Atendimento simultâneo:** O ente público precisa garantir que múltiplas ligações sejam atendidas ao mesmo tempo, evitando filas de espera e garantindo agilidade no atendimento;
- 7.2.17. Alta demanda:** A expectativa de um grande volume de chamadas diárias torna essencial a disponibilidade de múltiplos canais para evitar congestionamento e garantir um atendimento eficiente;
- 7.2.18. Serviços de urgência e suporte contínuo:** Alguns serviços prestados exigem



comunicação rápida e ininterrupta, como suporte técnico, atendimento emergencial e orientações ao público;

7.2.19. Otimização dos recursos: O uso de chamadas ilimitadas evita custos elevados por volume de chamadas e permite previsibilidade orçamentária, assegurando a continuidade do serviço sem surpresas financeiras.

7.3. JUSTIFICATIVA 0800:

7.3.1. A Importância do Número se dá com a disponibilização de um número 0800 é fundamental para democratizar o acesso aos serviços oferecidos pelo ente público. Esse canal facilitará o contato de cidadãos que não possuem acesso a telefonia fixa ou que residem em localidades onde chamadas interurbanas geram custos elevados;

7.3.2. A aquisição do PABX IP com 150 linhas telefônicas e um número 0800 é uma medida estratégica para melhorar a comunicação interna e externa do ente público. A modernização do sistema garantirá maior eficiência operacional, redução de custos e aprimoramento no atendimento ao cidadão, alinhando-se às diretrizes de inovação e acessibilidade do setor público;

7.3.3. Dessa forma, justifica-se plenamente a necessidade da aquisição e implementação dessa solução;

7.4. Justificativa PABX IP em Nuvem:

7.4.1. Infraestrutura Reduzida: A solução em nuvem minimiza a necessidade de infraestrutura física, eliminando a aquisição e manutenção de servidores locais para PABX, reduzindo custos operacionais e de energia;

7.4.2. Switches Não Gerenciáveis: Com a implementação em nuvem, a necessidade de switches gerenciáveis é reduzida, facilitando a manutenção da rede e reduzindo custos com equipamentos avançados;

7.4.3. Gargalos de Rede: A distribuição do tráfego de voz via servidores na nuvem reduz congestionamentos internos na rede local, garantindo melhor desempenho para outros serviços;

7.5. Manutenção Direta do Data Center:

7.5.1. Prevenção de Ataques: A solução em nuvem conta com medidas avançadas de segurança aplicadas diretamente no Data Center, prevenindo ataques como DDoS e acessos indevidos;

7.5.2. Atualizações de Sistemas: As atualizações são aplicadas automaticamente pelo



provedor, garantindo que a plataforma esteja sempre atualizada com os mais recentes patches de segurança e melhorias de desempenho;

7.5.3. Configurações de Segurança: A gestão centralizada permite a implementação de políticas de segurança robustas, protegendo contra acessos não autorizados e garantindo conformidade com a LGPD;

7.5.4. Configurações de Performance: A solução em nuvem permite ajustes automáticos de recursos conforme a demanda, evitando sobrecarga e garantindo qualidade de serviço;

7.5.5. Monitoramento Constante: O monitoramento 24/7 pelo provedor garante a detecção e solução rápida de problemas, reduzindo o tempo de inatividade.

7.6. Justificativa para 45 Canais de Ligações Simultâneas

7.6.1. A definição de 45 chamadas simultâneas considera que aproximadamente 30% dos ramais podem estar em uso simultaneamente para chamadas externas, garantindo capacidade adequada sem desperdício de recursos.

7.7. Justificativa Equipamentos de Reposição

7.7.1. A empresa deve fornecer 5% de equipamentos extras para reposição imediata em caso de falha, garantindo a continuidade do serviço sem interrupções.

7.8. Quantitativo x Funcionalidades

7.8.1. Estudo sobre a definição das Quantidades de Ramais e Tipos de equipamentos

7.8.1.1. Conforme visita técnica desta comissão em Departamentos e Setores, foi feito uma análise prévia de como cada servidor faz o uso do equipamento. Segue as tabelas para identificação da contagem de equipamentos;

7.8.2. TABELA 1 - EQUIPAMENTOS COM FIO

Administração	Setor de Patrimônio	Centro Administrativo (Prefeitura)
Agricultura	Secretaria Agricultura	Prédio Secretaria da Agricultura
Assistência Social	CREAS	Prédio na João Adrião
Assistência Social	Secretaria Assistência	Frente Centro Cultural



Assistência Social	CRAS	Prédio Novo da Secretaria da Assistência
Educação	Atendimento	Prédio Novo da Sec. Educação
Fazenda	INCRA	Centro Administrativo (Prefeitura)
Fazenda	Secretário	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	Recepção do Gabinete (hall)	Centro Administrativo (Prefeitura)
Procuradoria	Atendimento	Centro Administrativo (Prefeitura)
Procuradoria	Procurador Geral	Centro Administrativo (Prefeitura)
Trânsito	Administrativo / Coordenador	Construpol
Planejamento	Atendimento - Engenharia	Centro Administrativo (Prefeitura)
Planejamento	Atendimento - Meio Ambiente	Prédio Meio Ambiente
Saúde	Atendimento	Sec. Saúde
Saúde	Atendimento	Unidade Westphalen
Saúde	Atendimento	Unidade Postão
Saúde	Enfermaria ESF 09	Unidade Funhpam
Saúde	Enfermaria ESF 10	Unidade Funhpam
Saúde	Atendimento	Unidade CAPS
Saúde	Atendimento	Unidade CSU
Saúde	Atendimento	C.E.R.E.S.T.
Saúde	Atendimento	Unidade Vista Alegre
Saúde	Atendimento	Unidade Lütz
Saúde	Atendimento	Unidade Amaral
Saúde	Atendimento	Unidade Mutirão

7.8.3. TABELA 2 - EQUIPAMENTOS SEM FIO

Administração	DPI - IGP (Identidades)	Centro Administrativo (Prefeitura)
Administração	Almoxarifado Geral	Prédio Almoxarifado
Administração	Setor de Arquivo	Centro Administrativo (Prefeitura)
Administração	FAPS - Fundo de Aposentadoria	Centro Administrativo (Prefeitura)
Administração	Setor de Protocolo	Centro Administrativo (Prefeitura)
Administração	Secretário Administração	Centro Administrativo (Prefeitura)
Administração	Setor de Frotas	Centro Administrativo (Prefeitura)



Administração	Projeto Telefonia	Centro Administrativo (Prefeitura)
Agricultura	Secretaria Agrigultura	Prédio Secretaria da Agricultura
Assistência Social	CREAS	Prédio na João Adrião
Assistência Social	Secretaria Assistência	Frente Centro Cultural
Assistência Social	CRAS	Prédio Novo da Secretaria da Assistência
Assistência Social	Bolsa Família	Frente Centro Cultural
Assistência Social	Lar - Casa da Criança e do Adolescente	Casa da Criança
Assistência Social	Centro de Doação e Distribuição	Prédio Antigo Lar Adventista
Assistência Social	Centro de Assistência do Idoso	Parque - Centro Idoso
Assistência Social	Coordenadoria de Políticas Públicas para Mulheres	Incubadora - Perimentral
Assistência Social	Projeto Telefonia	Frente Centro Cultural
Cultura	Museu / Biblioteca	Centro Cultural
Desenvolvimento	Secretário	Prédio Secretaria Desenvolvimento
Desenvolvimento	Sala Empreendedor	Prédio Secretaria Desenvolvimento
Desenvolvimento	Assessoria	Prédio Secretaria Desenvolvimento
Desenvolvimento	Procon	Prédio Secretaria Desenvolvimento
Desenvolvimento	FGTAS - Sine	Prédio Secretaria Desenvolvimento
Educação	Atendimento	Prédio Novo da Sec. Educação
Educação	Pedagógico	Prédio Novo da Sec. Educação
Educação	RH	Prédio Novo da Sec. Educação
Educação	Secretário / Adjunto	Prédio Novo da Sec. Educação
Educação	Transporte Escolar	Prédio Novo da Sec. Educação
Educação	Compras / Contabilidade	Prédio Novo da Sec. Educação
Educação	EMEIEF, Antônio Carlos Borges	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F XV de Novembro-EJA	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Assembleia de Deus	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Assis Brasil	Prédio Próprio Escola
Educação	EMEI Bem-me-quer	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.I. Criança Feliz	Prédio Próprio Escola
Educação	EMEI Gente Nossa	Prédio Próprio Escola
Educação	EMEI Mundo Feliz	Prédio Próprio Escola



Educação	EMEI Governador Leonel de Moura Brizola	Prédio Próprio Escola
Educação	EMEI Vó Erondina	Prédio Próprio Escola
Educação	EMEI - Daltro Fioravante dos Passos	Prédio Próprio Escola
Educação	Niae - Núcleo Integrado de Apoio a educação	Construpol
Educação	Transporte Escolar	Construpol
Educação	E.M.E.F Almirante Tamandaré	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Dona Carolina	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Dom João VI	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F. Duque de Caxias	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Ignácio Montanha	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Julio Pereira	Prédio Próprio Escola
Educação	E.M.E.F Santa Rita de Cássia	Prédio Próprio Escola
Educação	Projeto Telefonía	Prédio Novo da Sec. Educação
Esportes	Secretaria / Atendimento	Ginásio Mirandão
Essenciais	Atendimento	Parque - Essenciais
Administração	Guarda Municipal	Parque - Guarda Municipal
Fazenda	Fiscalização	Centro Administrativo (Prefeitura)
Fazenda	ICMS	Centro Administrativo (Prefeitura)
Fazenda	Contabilidade	Centro Administrativo (Prefeitura)
Fazenda	Setor de Despesas	Centro Administrativo (Prefeitura)
Fazenda	Setor Tesouraria	Centro Administrativo (Prefeitura)
Fazenda	Projeto Telefonía	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	Junta Militar	Parque - Essenciais
Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DO GABINETE (Nilza)	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DO GABINETE (Luiza)	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DE IMPRENSA	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	Gabinete de Projetos	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	Prefeito	Centro Administrativo (Prefeitura)
Procuradoria	Atendimento	Centro Administrativo (Prefeitura)
Gabinete Prefeito	GABINETE VICE PREFEITO	Centro Administrativo (Prefeitura)



Trânsito	Geral / Adm	Construpol
Trânsito	Atendimento	Construpol
Obras	Atendimento	Parque -Sec. Obras
Planejamento	Atendimento - Engenharia	Centro Administrativo (Prefeitura)
Planejamento	Técnicos - Meio Ambiente	Prédio Meio Ambiente
Saúde	Sala Secretário	Sec. Saúde
Saúde	Regulação	Sec. Saúde
Saúde	Transporte	Sec. Saúde
Saúde	Exames	Sec. Saúde
Saúde	Contabilidade/Compras	Sec. Saúde
Saúde	Atendimento	Unidade Westphalen
Saúde	Atendimento	CTA
Saúde	Atendimento	Unidade Postão
Saúde	Farmácia	Unidade Postão
Saúde	Sala de Vacinas / Epidemio	Unidade Postão
Saúde	Enfermaria ESF 09	Unidade Funhpam
Saúde	Enfermaria ESF 10	Unidade Funhpam
Saúde	Atendimento	Unidade Funhpam Especialidades
Saúde	Atendimento	Unidade CAPS
Saúde	Atendimento	C.E.R.E.S.T.
Saúde	Atendimento	Unidade Vista Alegre
Saúde	Atendimento	Unidade Lütz
Saúde	Atendimento	Unidade Vigilância Sanitária
Saúde	Atendimento	Unidade Amaral
Saúde	Atendimento	Unidade Mutirão
Saúde	Recepção	Unidade Promorar II
Saúde	Atendimento	Quebrado
Saúde	Atendimento	São Bento
Saúde	Atendimento	Santa Rosa
Saúde	Atendimento	Alto União
Saúde	Dispensação GUDE	Sec. Saúde
Saúde	Atendimento	Santa Terezinha
Saúde	Atendimento	Clinica
Saúde	Atendimento	Nasf
Saúde	Projeto Telefonia	Sec. Saúde

7.9. JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO DO TELEFONE IP COM TELA EXPANSIVA

7.9.1. O presente documento visa justificar a aquisição do telefone IP para uso da telefonista, profissional responsável pelo primeiro contato com o público e pela



organização do fluxo de chamadas da instituição. A escolha deste equipamento se baseia na necessidade de oferecer ferramentas adequadas para que a telefonista possa exercer suas funções com eficiência, garantindo um atendimento humanizado e controlado;

- 7.9.2.** A telefonista desempenha um papel fundamental na comunicação institucional, sendo responsável por atender, filtrar e direcionar ligações, além de fornecer informações essenciais ao público. Para que esse trabalho seja realizado com qualidade, é imprescindível um equipamento que permita o gerenciamento eficiente das chamadas e proporcione conforto e praticidade no atendimento.
- 7.9.3.** Atendimento Humanizado e Benefício;
- 7.9.4.** A implementação do telefone IP com menu expansivo contribuirá diretamente para a melhoria das condições de trabalho da telefonista, refletindo na qualidade do atendimento prestado;
- 7.9.5.** Maior controle das chamadas: A telefonista poderá visualizar e gerenciar múltiplas ligações simultaneamente, reduzindo o tempo de espera e otimizando a comunicação;
- 7.9.6.** Atendimento humanizado: O uso de um equipamento moderno permitirá que a telefonista se concentre na escuta ativa e no atendimento cordial, transmitindo profissionalismo e empatia ao público;
- 7.9.7.** Facilidade na transferência de chamadas: A tecnologia do aparelho garante que as ligações sejam encaminhadas corretamente, evitando transtornos para os usuários e contribuindo para a organização interna;
- 7.9.8.** Redução do estresse ocupacional: Um telefone com teclas programáveis e funções automatizadas facilita o trabalho da telefonista, proporcionando um ambiente mais confortável e eficiente;
- 7.9.9.** Melhor qualidade de áudio: A tecnologia de áudio HD permite uma comunicação clara e sem ruídos, facilitando o entendimento das solicitações e evitando retrabalho;
- 7.9.10.** Para garantir a escolha do equipamento adequado às necessidades da telefonista, foram analisadas as seguintes situações:
- 7.9.11.** Alto volume de chamadas: A telefonista precisa de um aparelho que suporte a gestão simultânea de ligações sem comprometer a qualidade do atendimento;
- 7.9.12.** Rapidez no direcionamento das ligações: A necessidade de transferir chamadas de forma ágil e precisa requer um equipamento intuitivo e eficiente;
- 7.9.13.** Interação contínua com diferentes setores: A telefonista precisa de um aparelho que permita a rápida localização e conexão com os diversos setores da instituição;
- 7.9.14.** Condições ergonômicas adequadas: O uso prolongado do telefone exige um design ergonômico que reduza a fadiga e proporcione conforto durante a jornada de trabalho;
- 7.9.15.** A garantia de um atendimento humanizado, ágil e organizado. Dessa forma, a



escolha deste equipamento se justifica pela necessidade de oferecer suporte adequado à telefonista, permitindo que seu trabalho seja realizado com excelência e qualidade;



8. ESTUDO GERAL SOBRE QUANTITATIVO DO OBJETO

8.1. Levantamento Técnico das Tecnologias de Comunicação Implantadas

8.1.1. Com o objetivo de embasar tecnicamente a reestruturação da telefonia municipal, foi realizado um levantamento in loco junto aos responsáveis de cada secretaria e departamento. Abaixo, destacam-se os principais pontos observados, que justificam as necessidades de atualização, padronização e ampliação da infraestrutura de comunicação interna e externa.

8.1.2. Distribuição de Ramais Telefônicos (145 unidades)

8.1.2.1. A presença de ramais em praticamente todos os setores administrativos permite comunicação interna ágil e sem custo. No entanto, a ausência de padronização e a limitação da estrutura atual impedem a expansão e integração inteligente entre secretarias e unidades descentralizadas.

8.1.3. Linhas Telefônicas Externas (105 unidades)

8.1.3.1. As linhas externas são essenciais para o atendimento ao público e a comunicação com fornecedores, parceiros e demais órgãos públicos. O número elevado revela a demanda real por conectividade, mas também aponta oportunidades de otimização com tecnologia VoIP, reduzindo custos operacionais.

8.1.4. Telefones IP Fixos (26 unidades)

8.1.4.1. Ainda pouco disseminados na estrutura, os telefones IP fixos representam um avanço em modernização, oferecendo maior estabilidade e qualidade nas chamadas. A ampliação deste recurso é fundamental para a transição plena ao modelo digital de comunicação.

8.1.5. Telefones Sem Fio (119 unidades)

8.1.5.1. Ampliam a mobilidade dos servidores dentro dos prédios públicos, especialmente em unidades com múltiplas salas e setores. Sua adoção generalizada demonstra a busca por flexibilidade, mas exige controle técnico para evitar interferências e garantir qualidade de sinal.

8.1.6. Bases Telefônicas (91 unidades)

8.1.6.1. As bases de recarga e conexão dos aparelhos sem fio são fundamentais para garantir operação contínua e confiável. O número elevado reforça a necessidade de padronização dos modelos e compatibilidade com sistemas VoIP.



8.1.7. Telefonista (1 posição)

8.1.7.1. A centralização do atendimento telefônico por uma telefonista física, atualmente restrita a um único ponto, evidencia a limitação da gestão atual em distribuir e automatizar chamadas com eficiência, o que pode ser superado com soluções digitais.

8.1.8. Módulos de Telefonista (3 unidades)

8.1.8.1. Presentes em setores estratégicos, esses módulos permitem o gerenciamento de múltiplas chamadas simultâneas, transferências e monitoramento. Sua ampliação é recomendada para dar suporte às secretarias com maior fluxo de ligações, como Saúde e Educação.

8.2. TABELA de aplicação das tecnologias envolvidas no objeto:

Ponto	Secretaria	Descrição	Local	Ramais	Linha Externa	Telefone IP Fixo	Telefone Sem Fio	Base Telefone	Telefonista	Módulo Telefonista
1	Administração	Telefonista	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1				1	3
2	Administração	DPI - IGP (Identidades)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
3	Administração	Almoxarifado Geral	Prédio Almoxarifado	1	1		1	1		
4	Administração	Setor de Arquivo	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1			
5	Administração	Departamento Pessoal / RH	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
6	Administração	Setor Compras/ Licitação	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
7	Administração	FAPS - Fundo de Aposentadoria	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
8	Administração	Setor de Protocolo	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
9	Administração	Setor de Patrimônio	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1	1	0	1		
10	Administração	Departamento de Informática	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
11	Administração	Secretário Administração	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1			
12	Administração	Setor de Frotas	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
13	Administração	Projeto Telefonia	Centro Administrativo	1			1	1		



			(Prefeitura)							
14	Agricultura	Secretaria Agrigultura	Prédio Secretaria da Agricultura	2	1	1	1	1		
15	Assistência Social	Conselho Tutelar	Praça Nassib Nassif	2	1		2	1		
16	Assistência Social	CREAS	Prédio na João Adrião	2	1	1	1	1		
17	Assistência Social	Secretaria Assistência	Frente Centro Cultural	2	1	1	1	1		
18	Assistência Social	CRAS	Prédio Novo da Secretaria da Assistência	2	1	1	1	1		
19	Assistência Social	Bolsa Família	Frente Centro Cultural	1			1			
20	Assistência Social	Lar - Casa da Criança e do Adolescente	Casa da Criança	1	1		1	1		
21	Assistência Social	Centro de Doação e Distribuição	Prédio Antigo Lar Adventista	1	1		1	1		
22	Assistência Social	Centro de Assistência do Idoso	Parque - Centro Idoso	1	1		1	1		
23	Assistência Social	Coordenadoria de Políticas Públicas para Mulheres	Incubadora - Perimental	1	1		1	1		
24	Assistência Social	Projeto Telefonía	Frente Centro Cultural	1			1	1		
25	Cultura	Atendimento	Centro Cultural	2	1		2	1		
26	Cultura	Museu / Biblioteca	Centro Cultural	1			1			
27	Desenvolvimento	Secretário	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1			1			
28	Desenvolvimento	Sala Empreendedor	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1			1			
29	Desenvolvimento	Assessoria	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1	1		1	1		
30	Desenvolvimento	Procon	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1	1		1			
31	Desenvolvimento	FGTAS - Sine	Prédio Secretaria Desenvolvimento	1	1		1	1		
32	Educação	Atendimento	Prédio Novo da Sec. Educação	2	1	1	1	1		
33	Educação	Pedagógico	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
34	Educação	RH	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1	1		
35	Educação	Secretário / Adjunto	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
36	Educação	Transporte Escolar	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
37	Educação	Compras / Contabilidade	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1			
38	Educação	EMEIEF, Antônio Carlos Borges	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
39	Educação	E.M.E.F XV de Novembro-EJA	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
40	Educação	E.M.E.F Assembleia de Deus	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
41	Educação	E.M.E.F Assis Brasil	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
42	Educação	EMEI Bem-me-quer	Prédio Próprio	1	1		1	1		



			Escola							
43	Educação	E.M.E.I. Criança Feliz	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
44	Educação	EMEI Gente Nossa	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
45	Educação	EMEI Mundo Feliz	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
46	Educação	EMEI Governador Leonel de Moura Brizola	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
47	Educação	EMEI Vó Erondina	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
48	Educação	EMEI - Daltro Fioravante dos Passos	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
49	Educação	Niae - Núcleo Integrado de Apoio a educação	Construpol	1	1		1	1		
50	Educação	Transporte Escolar	Construpol	1	1		1	1		
51	Educação	E.M.E.F Almirante Tamandaré	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
52	Educação	E.M.E.F Dona Carolina	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
53	Educação	E.M.E.F Dom João VI	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
54	Educação	E.M.E.F. Duque de Caxias	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
55	Educação	E.M.E.F Ignácio Montanha	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
56	Educação	E.M.E.F Julio Pereira	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
57	Educação	E.M.E.F Santa Rita de Cássia	Prédio Próprio Escola	1	1		1	1		
58	Educação	Projeto Telefonía	Prédio Novo da Sec. Educação	1	1		1	1		
59	Esportes	Secretaria / Atendimento	Ginásio Mirandão	1	1		1	1		
60	Essenciais	Atendimento	Parque - Essenciais	1	1		1	1		
61	Administração	Guarda Municipal	Parque - Guarda Municipal	1	1		1	1		
62	Fazenda	Fiscalização	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
63	Fazenda	ICMS	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
64	Fazenda	INCRA	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1	1				
65	Fazenda	Contabilidade	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
66	Fazenda	Setor de Despesas	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
67	Fazenda	Setor Tesouraria	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
68	Fazenda	Setor de Arrecadação / Cadastro	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1		2	1		
69	Fazenda	Secretário	Centro Administrativo	1		1				



			(Prefeitura)							
70	Fazenda	Projeto Telefonia	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1	1		
71	Gabinete Prefeito	Junta Militar	Parque - Essenciais	1	1		1			
72	Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DO GABINETE (Nilza)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
73	Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DO GABINETE (Luiza)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
74	Gabinete Prefeito	ASSESSORIA DE IMPRENSA	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
75	Gabinete Prefeito	Gabinete de Projetos	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1			
76	Gabinete Prefeito	Recepção do Gabinete (hall)	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1	1				
77	Gabinete Prefeito	Prefeito	Centro Administrativo (Prefeitura)	1			1	1		
78	Procuradoria	Atendimento	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1	1	1	1		
79	Procuradoria	Procurador Geral	Centro Administrativo (Prefeitura)	1		1				
80	Gabinete Prefeito	GABINETE VICE PREFEITO	Centro Administrativo (Prefeitura)	1	1		1	1		
81	Trânsito	Geral / Adm	Construpol	1	1		1	1		
82	Trânsito	Administrativo / Coordenador	Construpol	1		1				
83	Trânsito	Atendimento	Construpol	1			1			
84	Obras	Atendimento	Parque -Sec. Obras	1	1		1	1		
85	Planejamento	Atendimento - Engenharia	Centro Administrativo (Prefeitura)	2	1	1	1	1		
86	Planejamento	Atendimento - Meio Ambiente	Prédio Meio Ambiente	1	1	1				
87	Planejamento	Técnicos - Meio Ambiente	Prédio Meio Ambiente	1			1	1		
88	Planejamento	Atendimento - Habitação	Construpol	2	1		2	1		
89	Saúde	Sala Secretário	Sec. Saúde	1	1		1			
90	Saúde	Atendimento	Sec. Saúde	1	1	1		1		
91	Saúde	Regulação	Sec. Saúde	1	1		1			
92	Saúde	Transporte	Sec. Saúde	1	1		1	1		
93	Saúde	Exames	Sec. Saúde	1	1		1			
94	Saúde	Contabilidade/Compras	Sec. Saúde	1	1		1	1		
95	Saúde	Atendimento	Unidade Westphalen	2	1	1	1	1		
96	Saúde	Atendimento	CTA	1	1		1	1		
97	Saúde	Atendimento	Unidade Postão	2	1	1	1	1		
98	Saúde	Farmácia	Unidade Postão	1	1		1	1		



99	Saúde	Sala de Vacinas / Epidemio	Unidade Postão	1	1		1	1		
100	Saúde	Enfermaria ESF 09	Unidade Funhpam	2	1	1	1	1		
101	Saúde	Enfermaria ESF 10	Unidade Funhpam	2	1	1	1	1		
102	Saúde	Atendimento	Unidade Funhpam Especialidades	1	1		1	1		
103	Saúde	Atendimento	Unidade CAPS	2	1	1	1	1		
104	Saúde	Atendimento	Unidade CSU	2	1	1	2	1		
105	Saúde	Atendimento	C.E.R.E.S.T.	2	1	1	1	1		
106	Saúde	Atendimento	Unidade Vista Alegre	2	1	1	1	1		
107	Saúde	Atendimento	Unidade Lütz	2	1	1	1	1		
108	Saúde	Atendimento	Unidade Vigilância Sanitária	1	1		1	1		
109	Saúde	Atendimento	Unidade Amaral	2	1	1	1	1		
110	Saúde	Atendimento	Unidade Mutirão	2	1	1	1	1		
111	Saúde	Recepção	Unidade Promorar II	1	1		1	1		
112	Saúde	Atendimento	Quebrado	1	1		1	1		
113	Saúde	Atendimento	São Bento	1	1		1	1		
114	Saúde	Atendimento	Santa Rosa	1	1		1	1		
115	Saúde	Atendimento	Alto União	1	1		1	1		
116	Saúde	Dispensação GUDE	Sec. Saúde	1	1		1	1		
117	Saúde	Atendimento	Santa Terezinha	1	1		1	1		
118	Saúde	Atendimento	Clinica	1	1		1	1		
119	Saúde	Atendimento	Nasf	1	1		1	1		
120	Saúde	Projeto Telefonía	Sec. Saúde	1	1		1	1		
			Total	145	105	26	119	91	1	3



9. SUPORTE

9.1. A definição criteriosa dos requisitos de suporte técnico e manutenção é fundamental para garantir a continuidade e a confiabilidade dos serviços de comunicação no âmbito da administração pública. Considerando a criticidade dos sistemas de telefonia para o funcionamento das secretarias e departamentos, torna-se imprescindível estabelecer parâmetros claros para atendimento local, registro formal das ocorrências, estabilidade dos troncos das operadoras e acesso administrativo seguro aos sistemas. Tais exigências asseguram não apenas a resolução ágil de falhas, mas também a conformidade com a legislação vigente, especialmente no que se refere à proteção de dados e à individualização de acessos conforme a LGPD, promovendo maior autonomia ao Departamento de Informática e transparência na gestão dos serviços contratados.

9.2. Características Gerais

- 9.2.1.** Atendimento local para manutenção e suporte sem custo adicional;
- 9.2.2.** Penalização por falta de atendimento: três ocorrências iguais devem ser resolvidas com atendimento local;
- 9.2.3.** Registros de atendimentos devem ser documentados em sistema de suporte;
- 9.2.4.** Troncos de Operadoras;
- 9.2.5.** A empresa deve garantir estabilidade 24/7 de todos os troncos de operadoras em território nacional, assegurando comunicação ininterrupta;
- 9.2.6.** Atendimento registrado via protocolo em aplicativo fornecido pela empresa contratada;
- 9.2.7.** A empresa deve fornecer acesso administrativo a todos os painéis e sistemas ao Departamento de Informática, garantindo individualização conforme a LGPD;



10. PRÉ-REQUISITOS DA EMPRESA CONTRATADA

- 10.1.1.** Teste de Conformidade: Deve ser realizado para garantir a aderência às especificações;
- 10.1.2.** Configuração de VLANs: Implementação para segregação e segurança do tráfego de voz;
- 10.1.3.** Reconhecimento da Estrutura: Visita técnica obrigatória antes da licitação para atestar conhecimento da infraestrutura;
- 10.1.4.** Manutenção Onsite: Atendimento técnico no local em até 24 horas após a abertura do chamado;
- 10.1.5.** Instalação e Suporte Local;
- 10.1.6.** Instalação in loco obrigatória;
- 10.1.7.** Presença de representante no município para manutenção imediata;
- 10.1.8.** Suporte técnico presencial conforme necessidade;
- 10.1.9.** A empresa deve comprovar experiência com no mínimo três contratos anteriores de porte igual ou superior, preferencialmente com prefeituras. A comprovação deverá ser feita por meio de atestado de capacidade técnica, devidamente assinado e reconhecido pelo CNPJ do cliente.



11. ESTUDO E TESTES REALIZADOS

- 11.1.1.** Foi realizado uma série de testes em três aparelhos de telefonia IP, fornecidos por três empresas distintas, cada uma operando em troncos diferentes. O objetivo foi avaliar a compatibilidade e desempenho dos equipamentos na rede desta prefeitura, garantindo a estabilidade das chamadas e a ausência de problemas técnicos, como oscilações e delay;
- 11.1.2.** A primeira empresa enviou dois telefones e um computador equipado com SBC (Session Border Controller) para testes. A segunda empresa disponibilizou um telefone para análise, enquanto a terceira trouxe um aparelho para testes presenciais, levando-o de volta ao final da avaliação;
- 11.1.3.** Os testes foram conduzidos em diferentes setores para simular cenários reais de uso. Um dos telefones foi instalado no Instituto de Gestão Pública (IGP), onde permaneceu ativo, efetuando e recebendo chamadas ao longo do período de testes. Os outros dois aparelhos foram alocados no departamento de informática, permitindo a análise do desempenho da rede em diferentes pontos da infraestrutura;
- 11.1.4.** Durante os testes, todos os aparelhos funcionaram perfeitamente, sem apresentar problemas de oscilação, perda de pacotes ou atrasos na comunicação. A qualidade do áudio manteve-se estável e clara, garantindo que a rede da prefeitura oferece suporte adequado para a implementação dos sistemas de telefonia IP propostos;
- 11.1.5.** Com base nos resultados obtidos, concluímos que os equipamentos testados são plenamente compatíveis com a infraestrutura existente, possibilitando a adoção de soluções de telefonia IP de forma segura e eficiente para otimizar a comunicação interna da prefeitura.



12. RESULTADOS PRETENDIDOS

- 12.1.1.** Pretende-se, com o presente processo de licitação, na modalidade pregão, forma eletrônica, com critério de julgamento menor PREÇO GLOBAL por LOTE, modo de disputa Aberto, assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para o Município;
- 12.1.2.** Almeja-se, igualmente, assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição, bem como evitar contratação com sobrepreço ou com preço manifestamente inexequível e superfaturamento na execução do contrato;
- 12.1.3.** A contratação decorrente do presente processo licitatório exigirá da contratada o cumprimento das boas práticas de sustentabilidade, contribuindo para a racionalização e otimização do uso de recursos, bem como para a redução dos impactos ambientais;



13. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

- 13.1.1.** Para a contratação pretendida não haverá necessidade de providências prévias no âmbito da Administração.
- 13.1.2.** A Secretaria demandante indicará servidores para atuarem como gestor e fiscal do contrato de acordo com a solicitação. Sendo Lenon Ramires como Gestor do contrato e Fernando Beux dos Santos, como fiscal do Contrato.
- 13.1.3.** Ademais, para que a pretendida contratação tenha sucesso, é preciso que outras etapas sejam concluídas, quais sejam:
- 13.1.4.** Elaboração de minuta do edital;
- 13.1.5.** Realização de certificação de disponibilidade orçamentária;
- 13.1.6.** Designação em Portaria de pregoeiro, equipe de apoio, agente de contratação (conforme o caso);
- 13.1.7.** Elaboração de minuta do contrato;
- 13.1.8.** Encaminhamento do processo para análise jurídica;
- 13.1.9.** Análise da manifestação jurídica e atendimento aos apontamentos constantes no parecer, mediante Nota Técnica com os ajustes indicados;
- 13.1.10.** Publicação e divulgação do edital e anexos;
- 13.1.11.** Resposta a eventuais pedidos de esclarecimentos e/ou impugnação, caso aplicável;
- 13.1.12.** Realização do certame, com suas respectivas etapas;
- 13.1.13.** Realização de empenho;
- 13.1.14.** Assinatura e publicação do contrato;



14. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO.

14.1. O valor estimado mensal é de R\$ **R\$ 23.811,01** conforme verificado através dos orçamentos recebidos, incluído os equipamentos e serviços.

14.2. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

14.2.1. Não se aplica.

14.3. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

14.3.1. A presente contratação encontra-se prevista no planejamento de compras anual do Município de Palmeira das Missões/RS



15. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (OBRIGATÓRIO)

- 15.1.1.** Faz-se extremamente necessário a contratação dos serviços, levando-se em conta o não funcionamento da atual estrutura de telefonia fixa analógica. Bem como ficarmos ajustados às novas normas da Anatel, onde a partir de 2025 não se utilizará mais telefonia via cabo.



16. MAPA DE RISCOS

- 16.1.1.** Mapa de risco para contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão Integrada de telefonia, abarcando análise de requisitos, customização, integração com sistemas existentes, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo para o Município.

FASE DE ANÁLISE	
(x)	Planejamento da Contratação e Seleção de Fornecedor
()	Gestão do Contrato

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
01	Selecionar equipe inadequada para o planejamento da contratação.

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

Id	Dano
1	Realizar estudo falho, incompleto ou impreciso, podendo ocasionar prejuízos na contratação

Id	Ação Preventiva
1	Escolher equipe com conhecimentos suficientes para os estudos em tempo hábil para que não haja prejuízos durante a fase de planejamento.

Id	Ação de Contingência
1	Substituir membros da equipe de planejamento que não estejam tendo rendimento.



2	Capacitar os servidores escolhidos para o planejamento
3	Designar membros com mais experiência em contratações.

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
02	Estimativa de preço inadequada

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

d	Dano
1	Realizar a licitação sem que haja interessados em participar devido às dificuldades de exequibilidade a proposta devido à estimativa de preço ser inferior ao preço praticado no mercado, causando licitação deserta. Contratar o serviço com preço superior ao praticado no mercado causando gastos desnecessários aos cofre públicos.

Id	Ação Preventiva
1	Utilizar pesquisa de preços para cotação do item a ser contratado.

Id	Ação de Contingência
1	Revisar os preços encontrados, verificar se trata de objeto similar. Solicitar nova cotação caso não seja aceita.

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
------------------------	--



Número	Descrição
3	Selecionar fornecedor inadequado para execução do contrato.

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

Id	Dano
1	Contratar empresa com incapacidade técnica para execução dos serviços conforme estabelecido no termo de referência.

Id	Ação Preventiva
1	Especificar no termo de referência quais são as exigências para que a empresa contratada tenha condições de executar o contrato de forma a garantir uma boa prestação de serviços

Id	Ação de Contingência
1	Verificar durante a proposta se a licitante anexou toda documentação solicitada.
2	Desclassificar empresas que não atendem os quesitos solicitados no termo de referência, lhes garantindo o direito de defesa.

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
4	Demora da conclusão do processo licitatório em face de impugnações ou recursos

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	()	(x)	()
	Raro (1)	Pouco Provável	Provável (3)	Muito Provável (4)



		(2)		
--	--	-----	--	--

Id	Dano
1	Atrasar o processo de contratação

Id	Ação Preventiva
1	Realizar prospecção em serviços similares praticados pelo mercado e na Administração Pública (Pesquisa de mercado)

Id	Ação de Contingência
1	Priorizar análise e respostas dos recursos e pedidos de impugnação

FASE DE ANÁLISE	
()	Planejamento da Contratação e Seleção de Fornecedor
(x)	Gestão do Contrato

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
05	Falta de recursos humanos para gestão e fiscalização do contrato.

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)



Id	Dano
1	Não haver servidores suficientes para gestão e fiscalização do contrato, fazendo com que o objeto contratado não seja cumprido conforme exigências do edital, prejudicando a Instituição

Id	Ação Preventiva
1	Organizar equipe de trabalho suficiente para o atendimento da demanda

Id	Ação de Contingência
1	Alocar quantidade de servidores suficientes para atendimento da demanda

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
06	Falta de qualificação dos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

Id	Dano
1	Deixar de executar ou executar de forma ineficiente a gestão e fiscalização do contrato.

Id	Ação Preventiva
1	Providenciar junto treinamento para gestores e fiscais de contrato



Id	Ação de Contingência
1	Deslocar servidores para treinamento se for necessário

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
07	Falta de recursos financeiros da Unidade Gestora para cumprimento das obrigações contratuais.

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

Id	Dano
1	A empresa não receber pelos serviços prestados, prejudicando a execução do contrato.

Id	Ação Preventiva
1	Aprovisionar recursos suficientes para as obrigações contratuais durante o ano de vigência

Id	Ação de Contingência
1	Providenciar complementação de recursos para cumprimento das obrigações contratuais

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
08	Descumprimento contratual por parte da empresa.



GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

Id	Dano
1	O serviço não será prestado conforme necessidades da instituição causando prejuízos aos usuários que dependem da execução do objeto contratado.

Id	Ação Preventiva
1	Fiscalizar pontualmente cada ação da contratada com relação a execução do objeto.

Id	Ação de Contingência
1	Advertir e se necessário penalizar a empresa o quanto antes para que os prejuízos sejam evitados.

IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	
Número	Descrição
09	Rompimento contratual.

GRAU DE RISCO				
Probabilidade:	()	(x)	()	()
	Raro (1)	Pouco Provável (2)	Provável (3)	Muito Provável (4)

Id	Dano
----	------



1	O serviço de necessidade continuada deixará de ser prestado.
---	--

Id	Ação Preventiva
1	Acompanhar toda a execução do contrato, verificar sinais que refletem o desinteresse da empresa.
2	Comunicar sempre com o preposto da empresa para possíveis indagações sobre o contrato.

Id	Ação de Contingência
1	Realizar negociação com a empresa afim de que o contrato seja mantido até uma nova licitação para que não haja interrupção do objeto contratado.



Sumário

1.	DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE	2
1.3.	Central PABX.....	2
1.3.2.	Diagnóstico da Infraestrutura Atual de Telefonia	2
1.3.3.	Proposta de Solução: Adoção de Plataforma de Telefonia VoIP.....	3
1.3.4.	A telefonia VoIP oferece múltiplas vantagens para o setor público:	3
1.3.5.	Alinhamento com a Gestão Pública e a Legislação	3
1.3.6.	Integração com Canais Digitais e Chatbot para WhatsApp.....	3
1.3.7.	Com a plataforma VoIP integrada, será possível:.....	4
1.4.	Serviço de 0800.....	4
1.4.3.	Benefícios Operacionais do Serviço 0800.....	5
1.4.4.	Alinhamento com as Diretrizes da Administração Pública.....	5
1.4.5.	Papel Estratégico no Ecossistema de Atendimento	5
1.5.	Ligações Simultâneas	6
1.5.1.	Capacidade de Atendimento Conjunto	6
1.5.3.	Importância da Capacidade Simultânea na Gestão Pública	6
1.5.4.	Flexibilidade e Escalabilidade do Sistema VoIP	6
1.5.5.	Alinhamento com Boas Práticas de Governança	6
1.6.	Linhas Externas de Ligação Direta (Range de Números Telefônicos)	7
1.6.2.	Finalidade do Range Telefônico Sequencial	7
1.6.3.	Benefícios Estratégicos do Range Numérico Sequencial.....	7
1.6.4.	Integração com Atendimento Digital (WhatsApp/Chatbot)	8
1.6.5.	Alinhamento com as Diretrizes de Comunicação Pública	8
1.7.	Telefone IP 10/100/1000	8
1.7.1.	Equipamento de Atendimento Fixo em Pontos de Referência Pública	8
1.7.2.	Finalidade Estratégica do Telefone IP Fixo	8
1.7.3.	Características Técnicas dos Telefones IP Propostos	9
1.7.4.	Vantagens da Utilização de Telefones IP na Estrutura Municipal	9
1.7.5.	Alinhamento com os Objetivos da Administração Pública Municipal.....	9
1.8.	Telefone IP sem fio	10
1.8.1.	Mobilidade Interna com Comunicação Integrada.....	10
1.8.3.	Aplicação Estratégica do Telefone IP Sem Fio na Gestão Municipal.....	10
1.8.4.	Características Técnicas do Telefone IP Sem Fio Proposto	10
1.8.5.	Benefícios do Telefone IP Sem Fio para a Administração Pública.....	11
1.8.6.	Alinhamento com as Necessidades Operacionais do Município.....	11
1.9.	Base para Telefone Sem Fio.....	11



1.9.1.	Definido em Ponto Estratégico de Conectividade e Operação	11
1.9.2.	Função da Base na Plataforma de Comunicação VoIP	12
1.9.3.	Estratégia de Implantação da Base nas Unidades Públicas.....	12
1.9.5.	Alinhamento com a Estrutura de Atendimento Municipal	12
1.10.	Telefone IP Telefonista	13
1.10.1.	Atendimento Humanizado como Vetor de Eficiência Pública	13
1.10.2.	A Importância do Atendimento Humanizado	13
1.10.3.	Funcionalidades Técnicas do Telefone IP para Telefonista.....	13
1.10.4.	Benefícios para a Gestão Pública Municipal	13
1.10.5.	Estratégia de Implantação	14
1.11.	Módulo de Expansão para Telefonista	14
1.11.1.	Agilidade e Controle Inteligente no Atendimento Telefônico	14
1.11.2.	Finalidade e Operacionalidade.....	14
1.11.3.	Funcionalidades Técnicas Relevantes	14
1.11.4.	Benefícios para o Atendimento Público Municipal.....	15
1.11.5.	Integração com a Estratégia de Comunicação Institucional	15
1.12.	Licença de Softphone.....	15
1.12.1.	Mobilidade e Continuidade de Atendimento Institucional	15
1.12.2.	Finalidade e Aplicações Estratégicas.....	16
1.12.3.	Funcionalidades Técnicas Relevantes	16
1.12.4.	Benefícios para a Gestão Pública Municipal	16
1.12.5.	Dimensionamento Inicial de Licenciamento	16
1.12.6.	Alinhamento à Modernização e Eficiência Administrativa	16
1.13.	Licença Ilimitada de Usuário de Chat Corporativo	17
1.13.1.	Comunicação Interna Segura e Colaborativa.....	17
1.13.2.	Finalidade e Estratégia de Uso.....	17
1.13.3.	Funcionalidades Técnicas e Benefícios	17
1.13.4.	Comunicação Corporativa Segura e Sigilosa	18
1.13.5.	Benefícios para a Governança e Agilidade Institucional	18
1.14.	Licença de usuários ilimitados de Chat com integração com o WhatsApp (Chatbot)18	
1.14.2.	Integração com Canais Digitais e Chatbot para WhatsApp	18
1.14.3.	Adoção de Chatbot Inteligente via WhatsApp no Âmbito da Administração Pública Municipal	19
1.14.4.	Riscos da situação atual:	19
1.14.5.	Justificativa da Solução Proposta.....	20
1.15.	Pacote de Minutos.....	20



1.15.1.	Comunicação Ilimitada e Integrada para a Gestão Pública	20
1.15.2.	Justificativa e Benefícios para o Serviço Público Municipal	21
1.15.3.	Características Técnicas Esperadas	21
1.15.4.	Alinhamento com a Gestão Pública Moderna	21
1.15.5.	Integração com os Demais Recursos da Plataforma	21
1.16.	Videoconferência	22
1.16.1.	Comunicação Estratégica em Ambientes Virtuais Colaborativos	22
1.16.2.	Justificativa Estratégica para o Serviço Público	22
1.16.3.	Funcionalidades Técnicas da Plataforma de Videoconferência	22
1.16.4.	Impactos Positivos para a Administração Municipal	23
1.17.	Hora Técnica	23
1.17.1.	Suporte Especializado para Customização e Melhorias Técnicas	23
1.17.2.	Entre as ações cobertas pela Hora Técnica, incluem-se:	24
2.	Requisitos de Qualificação Técnica da empresa a ser contratada:	25
3.	REQUISITOS	27
3.1.	Requisitos de Capacitação	27
3.2.	Requisitos de Manutenção	27
3.3.	Requisitos Temporais.....	27
3.5.	Requisitos de Implantação.....	28
3.7.	Entrega dos Equipamentos:.....	28
3.8.	Início da Instalação:	28
3.9.	Conclusão do Paço Administrativo:	28
3.10.	Conclusão das Áreas Externas:	28
3.12.	Requisitos de Garantia e Manutenção	28
3.13.	Requisitos de Experiência Profissional	28
3.13.2.	Requisitos de Equipe técnica	29
3.14.	Requisitos dos equipamentos.....	29
4.	ESTIMATIVA DE QUANTIDADES e valores médios.....	30
5.	ESTUDO de SOLUÇÕES DE MERCADO	31
5.1.	TABELA DAS SOLUÇÕES	31
6.	EM RELAÇÃO AO FORMATO DA LICITAÇÃO	33
6.2.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO	33
7.	JUSTIFICATIVAS	34
7.1.	JUSTIFICATIVA NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO	34
7.2.	JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO DE PABX IP COM 150 LINHAS E NÚMERO 0800 ...	34
7.3.	JUSTIFICATIVA 0800:.....	36



7.4.	Justificativa PABX IP em Nuvem:	36
7.5.	Manutenção Direta do Data Center:	36
7.6.	Justificativa para 45 Canais de Ligações Simultâneas.....	37
7.7.	Justificativa Equipamentos de Reposição	37
7.8.	Quantitativo x Funcionalidades	37
7.8.1.	Estudo sobre a definição das Quantidades de Ramais e Tipos de equipamentos	37
7.9.	JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO DO TELEFONE IP COM TELA EXPANSIVA	41
8.	Estudo geral sobre quantitativo do Objeto	44
8.1.	Levantamento Técnico das Tecnologias de Comunicação Implantadas.....	44
8.1.2.	Distribuição de Ramais Telefônicos (145 unidades).....	44
8.1.3.	Linhas Telefônicas Externas (105 unidades).....	44
8.1.4.	Telefones IP Fixos (26 unidades)	44
8.1.5.	Telefones Sem Fio (119 unidades)	44
8.1.6.	Bases Telefônicas (91 unidades).....	44
8.1.7.	Telefonista (1 posição)	45
8.1.8.	Módulos de Telefonista (3 unidades).....	45
8.2.	TABELA de aplicação das tecnologias envolvidas no objeto:	45
9.	Suporte	50
10.	Pré-requisitos da Empresa Contratada.....	51
11.	Estudo e TESTES REALIZADOS	52
12.	RESULTADOS PRETENDIDOS	53
13.	PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO	54
14.	ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO.....	55
14.2.	CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES	55
14.3.	ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO	55
15.	VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (OBRIGATÓRIO).....	56
16.	MAPA DE RISCOS	57

