



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXOS

Horário de atendimento ao público: Das 08:00h às 14:00h

Atendimento on-line: Das 08:00h às 18:00h

Endereço: Rua Rio Dourado, s/nº, Beira Rio I, (SEMOB)

Telefones: (94) 99304-0908

E-mail: licitacaopmp.clc@gmail.com/licitacao@parauapebas.pa.gov.br

avs

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para futura e eventual prestação de serviços de implantação, disponibilização de infraestrutura de telefonia IP, fornecimento de números de telefonia, disponibilização de plataforma de atendimento integrado (Omnichannel) e serviços de manutenção, com cessão de equipamentos em regime de comodato, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Parauapebas, estado do Pará, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD mês.	Quant.	VALOR UNITÁRIO MÉDIA	VALOR TOTAL MÉDIA
1	Infraestrutura de Telefonia IP					
1.1	Ramal IP	mês	12	1.000	R\$ 25,60	R\$ 307.200,00
1.2.	Aparelho VoIP (Comodato)	mês	12	1.000	R\$ 35,00	R\$ 420.000,00
1.3.	PABX IP	mês	12	1	R\$ 15.885,90	R\$ 190.630,80
2.	Números de Telefonia					
2.1	Número fixo	mês	12	20	R\$ 323,56	R\$ 77.654,40
2.2	Número 0800	mês	12	10	R\$ 2.459,67	R\$ 295.160,40
2.3	Número Tridígitos	mês	12	10	R\$ 2.286,00	R\$ 274.320,00
3	Plataforma de Atendimento Integrado					
3.1	Omnichannel	mês	12	30	R\$ 774,70	R\$ 278.890,00
3.2	Hospedagem Omnichannel	mês	12	30	R\$ 189,60	R\$ 68.256,00
3.3	Atendentes Omnichannel	mês	12	1.000	R\$ 42,33	R\$ 507.960,00
4	Manutenção e suporte					
		mês	12	1	R\$ 7.858,00	R\$ 94.296,00
SOMA						R\$ 2.514.369,60

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



1.2. Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, limitado a 5 anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. Informamos que o objeto da contratação mencionado ainda não consta no Plano de Contratações Anual, pois o referido plano encontra-se em fase de elaboração. Dessa forma, os dados relacionados ao ID do PCA no PNCP, data de publicação, ID do item, classe/grupo e identificador da futura contratação serão devidamente preenchidos e informados após a finalização do processo de elaboração e aprovação do PCA.

2.3. Da Legislação:

2.3.1. Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 – Lei Geral de Licitações e Contratos;

2.3.2. Lei nº 8.078, de 11.09.90 - Código de Defesa do Consumidor;

2.3.2. Lei Complementar Federal nº 123/2006 e suas alterações posteriores, que institui o Estatuto Da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



2.3.3. Decreto Federal 11.462/2023, que regulamenta os artigos 82 a 86 da Lei nº 14.133/2021;

2.3.4. Demais exigências deste Edital e seus Anexos;

2.3.5. Lei nº 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT): Dispõe sobre a organização e exploração dos serviços de telecomunicações no Brasil e estabelece competências da ANATEL.

2.3.6. Lei nº 13.116/2015 – Lei das Antenas: Regula a instalação de infraestrutura de telecomunicações em áreas urbanas.

2.3.7. Lei nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet: Garante direitos relacionados à privacidade e proteção de dados, especialmente relevante para telefonia IP e serviços em nuvem.

2.3.8. Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Regula o tratamento de dados pessoais por empresas de telecomunicações.

2.3.9. Resolução nº 614/2013: Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)

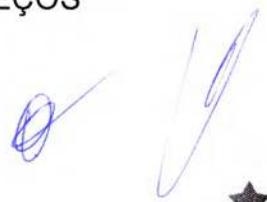
2.3.10. Resolução nº 426/2005: Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC

2.3.11 Resolução nº 755/2022: Aprova o Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral – STFC.

2.3.12. Resolução nº 746/2021: Trata da fiscalização regulatória das prestadoras de serviços pela ANATEL.

3. JUSTIFICATIVA DA ADOÇÃO DO SISTEMA REGISTRO DE PREÇOS

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



3.1. A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) para os serviços continuados de implantação, disponibilização de infraestrutura de telefonia IP, fornecimento de números de telefonia, disponibilização de plataforma de atendimento integrado (Omnichannel) e serviços de manutenção, com cessão de equipamentos em regime de comodato, mostra-se plenamente adequada e vantajosa para a Administração Pública.

3.2. Trata-se de uma solução **escalável, replicável e de execução sob demanda**, cuja prestação poderá ocorrer de forma gradual, com variação do quantitativo de serviços e equipamentos conforme as necessidades específicas de cada secretaria ou unidade municipal, garantindo flexibilidade e economicidade na contratação.

3.3. Nos termos do art. 82 da **Lei Federal nº 14.133/2021**, bem como do **Decreto Federal nº 11.462, de 31 de março de 2023**, o uso do SRP é recomendado nas seguintes situações:

- Necessidade frequente e continuada dos serviços;
- **Execução parcelada ou descentralizada**, com convocação conforme o surgimento das demandas;
- **Inviabilidade de definição prévia de quantidades exatas**, mas com possibilidade de estimativas baseadas em dados históricos ou projeções operacionais.

3.4. Considerando que a contratação envolve implantação progressiva da infraestrutura de telefonia IP, disponibilização de canais de atendimento integrados (Omnichannel), variações no volume de números de telefonia, além da necessidade de manutenção contínua e cessão de equipamentos em regime

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



de comodato, o SRP atende integralmente às especificidades e à natureza técnica do objeto.

3.5. Adicionalmente, a utilização do Sistema de Registro de Preços proporcionará:

- **Agilidade na contratação** e atendimento às demandas emergentes;
- **Melhor controle dos custos unitários**, com maior previsibilidade orçamentária;
- **Estabilidade nos preços registrados**, durante a vigência da ata de registro;
- Possibilidade de adesão por outros órgãos ou entidades públicas, caso haja interesse, o que pode gerar ganhos de escala e padronização da solução de comunicação digital no âmbito municipal.

3.6. Portanto, a adoção do SRP representa a solução juridicamente adequada e tecnicamente recomendada para o atendimento eficiente e econômico desta demanda.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Sustentabilidade:

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



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

5.1.2. Empresas que atendam as normas dos órgãos de Meio Ambiente.

5.1.3. Compete à contratada, no que couber, atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na legislação vigente, a saber:

I - Disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados;

II - Mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental, que são definidas no procedimento de licenciamento ambiental;

III - utilização de produtos, equipamentos e serviços que, comprovadamente, reduzam o consumo de energia e de recursos naturais;

IV - Avaliação de impactos de vizinhança, na forma da legislação urbanística;

V - A Contratada se responsabiliza administrativamente, civilmente e penalmente por qualquer dano causado pelo seu produto ao meio ambiente, podendo responder, inclusive, perante a Prefeitura, pelos eventuais prejuízos causados.

5.2. Indicação de marcas ou modelos:

Não se aplica

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

Não se aplica

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



5.4. Da exigência de carta de solidariedade:

Não se aplica

5.5. Subcontratação:

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, por se tratar de um serviço que, por sua natureza, não admite fracionamento, pois tal prática comprometeria a continuidade, a manutenção, e o gerenciamento eficiente do serviço, além de colocar em risco a qualidade e a regularidade do fornecimento.

5.6. Garantia da contratação:

Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5.7. Vistoria:

Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5.8. Consórcio:

5.8.1. Considerando as disposições legais previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que regulamenta as licitações e contratos administrativos, informamos que não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio no presente processo licitatório.

5.8.2. Tal vedação tem como fundamento assegurar a competitividade do certame e evitar a formação de agrupamentos que possam comprometer a isonomia entre os licitantes. Conforme dispõe o art. 15, §1º, da Lei nº 14.133/2021, a administração pública poderá, mediante justificativa técnica expressa no edital, vedar a participação de empresas em consórcio, sempre que

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



essa restrição se mostrar necessária ao atendimento do interesse público e às especificidades do objeto licitado.

5.8.3. No caso em questão, a natureza do objeto — serviços de telefonia fixa — não demanda a participação consorciada, sendo plenamente possível sua execução por empresas individualmente habilitadas. A prestação do serviço requer controle técnico e operacional centralizado, além de gestão direta e eficaz dos contratos, o que poderia ser prejudicado pela necessidade de coordenação entre empresas consorciadas.

5.8.4. Ademais, a vedação busca garantir maior celeridade, economicidade e controle na execução contratual, evitando possíveis complicações relacionadas à gestão compartilhada, à responsabilização solidária e à divisão de atribuições entre os membros do consórcio.

5.8.5. Assim, a proibição da participação de empresas em consórcio encontra respaldo legal e técnico, mantendo-se em conformidade com os princípios da legalidade, competitividade, isonomia e eficiência que regem a administração pública.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



5.9. DESCRIÇÃO DO OBJETO - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

1. Infraestrutura de Telefonia IP

1.1 Ramal IP (Mensal)

Disponibilização de 1.000 ramais IP, com:

- Chamadas entre ramais sem custo adicional;
- Gravação de chamadas;
- Encaminhamento de chamadas;
- Suporte a conferência e transferência;
- Discagem rápida e correio de voz;
- Gestão via painel web.

1.2 Aparelho VoIP (Comodato - Mensal)

Fornecimento, em regime de comodato, de aparelhos IP compatíveis com a tecnologia SIP, com:

- Display LCD;
- Suporte a viva-voz (hands-free);
- Alimentação PoE ou com fonte inclusa;
- Mínimo de 2 contas SIP configuráveis;
- Porta Ethernet 10/100 ou superior;
- Garantia de funcionamento durante todo o contrato.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



1.3 PABX IP (Mensal)

Serviço de central telefônica virtual em nuvem (PABX IP), com:

- Capacidade para 1.000 ramais;
- Interface web para gestão;
- Múltiplas filas de atendimento e URA personalizável;
- Integração com sistemas de CRM;
- Relatórios completos de chamadas;
- Backup automático e suporte técnico contínuo.
- Todas as chamadas gravadas com 5 anos de hospedagem.

2. Números de Telefonia

2.1 Número Fixo (Mensal)

Disponibilização de 20 números fixos com DDD local (94), prontos para receber e efetuar chamadas externas.

- Deve permitir portabilidade, caso necessário.
- 30 canais de entrada e 30 canais de saída

2.2 Número 0800 (Mensal)

Disponibilização de até 10 números 0800 com capacidade nacional para recebimento de chamadas, com:

- Relatórios de chamadas;
- Gravação;

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



- Suporte técnico e tarifação detalhada.
- 30 canais de entrada

3.3 Número Trídígitos (Mensal)

Disponibilização de até 10 números de três dígitos (ex: 156, 153), com:

- Atendimento priorizado;
- Encaminhamento automático para setores;
- Gestão via painel de controle;
- Relatórios e integração com URA.

3. Plataforma de Atendimento Integrado

3.1 Omnichannel (Mensal)

Licença de uso da plataforma Omnichannel com integração simultânea de canais como:

- WhatsApp, Facebook, Instagram, E-mail e Chat Web;
- Fila única de atendimento;
- Histórico unificado por cidadão;
- Interface web moderna e responsiva;
- Dashboard em tempo real.
- App android e ios.

3.2 Hospedagem Omnichannel (Mensal)

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Infraestrutura de hospedagem segura para a plataforma, com:

- SLA mínimo de 99,5% de disponibilidade;
- Armazenamento criptografado;
- Backup diário;
- Proteção contra ataques DDoS;
- Suporte técnico incluso.

3.3 Atendentes Omnichannel (Mensal)

Licenciamento e acesso para até 1.000 atendentes simultâneos na plataforma;

- Controle de login e permissões;
- Monitoramento de produtividade e filas de atendimento;
- Gravação de interações textuais.

4. Manutenção (Mensal)

Serviços mensais de manutenção corretiva e preventiva, incluindo:

- Monitoramento proativo 24x7;
- Suporte técnico remoto e presencial;
- Substituição de equipamentos com defeito em até 48 horas;
- Atualizações de software e firmware;
- Atendimento a chamados em até 24h úteis.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



5.10. DO PRAZO DE ENTREGA

1. Implantação

1.1 Implantação – Serviço Inicial

Prazo de entrega: Até 10 dias corridos após o recebimento da ordem de serviços

2. Infraestrutura de Telefonia IP

2.1 PABX IP

Prazo de entrega: Até 10 dias corridos após implantação do ambiente de rede.

2.2 Aparelho VoIP (Comodato)

Prazo de entrega: Até 15 dias corridos, com entrega parcial permitida conforme instalação dos ramais.

2.3 Ramal IP

Prazo de entrega: Até 15 dias corridos após a implantação inicial.

3. Números de Telefonia

3.1 Número Fixo

Prazo de entrega: Até 10 dias corridos após solicitação da portabilidade ou ativação.

3.2 Número 0800

Prazo de entrega: Até 15 dias corridos após contratação.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



3.3 Número Trídígitos

Prazo de entrega: Até 15 dias corridos, dependendo da liberação da operadora e homologação da Anatel.

4. Plataforma de Atendimento Integrado

4.1 Omnichannel

Prazo de entrega: Até 10 dias corridos, com integração inicial a no mínimo 3 canais.

4.2 Hospedagem Omnichannel

Prazo de entrega: Até 10 dias corridos após confirmação de ambiente.

4.3 Atendentes Omnichannel

Prazo de entrega: Licenciamento liberado até 10 dias corridos antes da ativação da plataforma.

5. Manutenção

Início: Imediato, após conclusão da implantação (até o 30º dia). Manutenção mensal por 12 meses.

5.11. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Dia	Atividade	Descrição	Responsável
1 a 3	Recebimento da Ordem de Serviço e planejamento técnico	Análise de requisitos, conferência de escopo, definição de cronograma detalhado interno.	Contratada + Prefeitura
4 a 6	Implantação do serviço inicial	Implantação da estrutura básica de rede para telefonia IP.	Contratada

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



7 a 10	Ativação do PABX IP em nuvem	Configuração, ativação e testes iniciais da central IP.	Contratada
7 a 15	Entrega parcial e instalação de aparelhos VoIP	Entrega e instalação progressiva dos 1.000 aparelhos em comodato.	Contratada
7 a 15	Ativação dos 1.000 Ramais IP	Configuração e habilitação dos ramais no PABX.	Contratada
8 a 12	Solicitação e ativação de Números Fixos	Contratação/portabilidade dos 20 números fixos com DDD 94.	Contratada
10 a 20	Solicitação e ativação de Números 0800	Implantação dos 10 números 0800 com canais de entrada.	Contratada
10 a 20	Solicitação e ativação de Números Trídígitos	Implantação dos 10 números de três dígitos.	Contratada + Operadora
15 a 20	Hospedagem da Plataforma Omnichannel	Provisionamento da infraestrutura de hospedagem com SLA de 99,5%.	Contratada
16 a 22	Implantação da Plataforma Omnichannel	Integração de, no mínimo, 3 canais de atendimento.	Contratada

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br




18 a 25	Licenciamento e habilitação dos 1.000 atendentes	Criação de perfis de acesso e controle de filas de atendimento.	Contratada
21 a 26	Testes gerais de integração	Testes de telefonia IP + testes da Plataforma Omnichannel.	Contratada
25 a 28	Treinamento dos usuários	Treinamento remoto e/ou presencial para operadores e gestores.	Contratada
29	Ajustes finais	Correções de eventuais falhas detectadas durante o treinamento.	Contratada
30	Início da operação assistida e manutenção	Início oficial da manutenção corretiva e preventiva.	Contratada

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. 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.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



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

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

7. DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1. Para a aquisição em tela será formalizada em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o Estudo Técnico Preliminar, Termo de Referência e da Proposta de Preços da empresa considerada vencedora.

8. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADO(AS):

8.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidores da Secretaria Especial de Governo, nomeados através de portaria.

8.2. 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.

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

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



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

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

8.6. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.7. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.9. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

8.11. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

8.12. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

8.13. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

8.14. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

9. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

9.1 Executar os serviços conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste TERMO DE REFERÊNCIA e em sua proposta;

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

9.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

9.5 Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

9.6 Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentraram o órgão para a execução do serviço;

9.7 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

9.8 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.9 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.10 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

9.11 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;

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



9.12 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

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

10. DA GARANTIA

10.1. A Contratada se compromete a assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, cumprindo rigorosamente os prazos estabelecidos e garantindo as condições mínimas de qualidade na execução dos serviços. O não cumprimento dessas obrigações sujeitará a Contratada às penalidades previstas no contrato.

10.2. O atendimento de garantia deverá ser fornecido ao longo de toda a vigência contratual, abrangendo integralmente a solução implementada. Esse atendimento deverá ocorrer nos locais indicados pela Contratante, sendo realizado diretamente pela Contratada ou, se necessário, por Assistência Técnica Autorizada, conforme as especificações e exigências do contrato.

11. CLASSIFICAÇÃO DE BENS COMUNS

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



Considerando o consignado no inciso XIII, do art. 6º, da Lei 14.133, de 2021, informo que por ser possível que os padrões de desempenho e qualidade sejam objetivamente previstos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais de mercado, os bens ora especificados são considerados comuns.

12. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

12.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

12.4 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

12.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;

12.6 Notificar por escrito à CONTRATADA a aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o contraditório e a ampla defesa;

12.7 Proporcionar à CONTRATADA, todas as condições necessárias à perfeita realização dos serviços objeto do contrato;

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



12.8 Comunicar à CONTRATADA, qualquer ocorrência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas sejam plenamente corrigidas;

12.9 Colocar à disposição da CONTRATADA todas as informações necessárias à execução dos serviços;

12.10 Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança da Administração e endereço de cobrança;

12.11 Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

12.12 Avaliar o serviço prestado pela CONTRATADA;

12.13 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

12.14 Receber o objeto do certame prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas; e, manter a guarda, segurança e conservação dos equipamentos franqueados;

12.15 Repor à CONTRATADA os equipamentos que por ventura sejam extraviados ou danificados por mal uso;

12.16 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

13. SÃO OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DO REGISTRO DE PREÇOS:

13.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

13.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



13.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

13.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

13.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

13.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

13.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

13.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

13.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES APLICÁVEIS AO LICITANTE

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o LICITANTE que, com dolo ou culpa:

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



- 14.1.1. 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;
- 14.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
- 14.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 14.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 14.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 14.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;
- 14.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital.
- 14.1.2.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 14.1.2.7. 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;
- 14.1.2.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 14.1.2.9. Fraudar a licitação;
- 14.1.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 14.1.3.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 14.1.3.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 14.1.3.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada.
- 14.1.3.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 14.1.3.5. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



14.1.4. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao LICITANTE as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

14.1.4.1. Multa;

14.1.4.2. Impedimento de licitar e contratar; e

14.1.4.3. 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.

14.1.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.1.5.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

14.1.5.2. As peculiaridades do caso concreto;

14.1.5.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.1.5.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

14.1.5.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

14.2. 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;

14.3. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado, apurando-se as circunstâncias previstas no item 19.3;

14.4. Para as infrações previstas nos itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7 e 14.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado, apurando-se as circunstâncias previstas no item 14.3.

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, 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, com a devida apuração e observância das circunstâncias previstas no item 19.3.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7 e 14.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, 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, com a devida apuração e observância das circunstâncias previstas no item 14.3.

14.9. 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 14.1.3, 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, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

14.10. 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 para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. 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

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.12. 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.

14.13. As intimações expedidas deverão ser enviadas preferencialmente eletrônicas, por meio do e-mail informado pelo acusado quando do ingresso no certame ou da contratação, contendo o motivo da notificação, breve descrição do fato passível de aplicação de penalidade e o prazo para sua regularização e/ou manifestação.

14.14. Não havendo resposta em até 2 (dois) dias úteis, ou na impossibilidade de confirmação da ciência do e-mail, a intimação deverá ser encaminhada pelos Correios com aviso de recebimento (AR).

14.15. Caso frustrada a tentativa de intimação na forma dos parágrafos anteriores, deverá se proceder à publicação no Diário Oficial deste município, por 3 (três) vezes, com intervalo mínimo de 3 (três) dias entre as publicações, hipótese em que o prazo para apresentação de defesa preliminar ou recurso ou reconsideração, será contado a partir da última data de publicação do Edital.

14.16. Os comprovantes de intimação deverão ser anexados ao processo de responsabilização, com a devida certificação de juntada.

14.17. A defesa ou recurso ou reconsideração apresentada deverá ser juntada ao processo de responsabilização, seguida de certidão referente à tempestividade.

14.18. A empresa prestadora de garantia contratual, quando for o caso, deverá ser notificada da abertura do processo administrativo e da possibilidade de ser acionada em eventual aplicação de penalidade de multa.

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

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



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

15. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

15.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

15.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com Sistema Registro de Preços, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

15.2. JUSTIFICATIVA DE ADOÇÃO DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO PELO MENOR PREÇO GLOBAL

15.2.1. O parcelamento do objeto em lote justifica-se em razão da natureza complexa, integrada e estratégica dos serviços a serem contratados, que englobam a disponibilização de infraestrutura de comunicação, fornecimento de recursos, implantação e operação de plataforma de atendimento, cessão de equipamentos em regime de comodato, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e gestão centralizada do sistema. Trata-se de um conjunto de atividades que demanda compatibilidade plena entre seus componentes, assegurando padronização, eficiência, continuidade e qualidade na prestação dos serviços à Administração Pública.

15.2.2. A execução fragmentada do objeto poderia acarretar dificuldades de integração tecnológica, aumento de custos operacionais e administrativos, além de riscos de falhas na execução, considerando que múltiplos fornecedores poderiam apresentar soluções heterogêneas e incompatíveis entre si,

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



prejudicando a eficiência, a economicidade e a continuidade dos serviços. O parcelamento em lote permite ainda maior clareza na gestão contratual, responsabilidade única do contratado, celeridade na resolução de incidentes e ampliação da segurança administrativa.

15.2.3. Nos termos do art. 40, §1º, da Lei nº 14.133/21, “a administração poderá fracionar o objeto em mais de um contrato ou em lotes, quando o interesse público o exigir, visando facilitar a competição, a fiscalização e a execução do objeto, bem como promover a eficiência e a economicidade da contratação”. A divisão em lote, portanto, atende integralmente à norma legal, sendo técnica e juridicamente adequada para garantir que todos os componentes da solução funcionem de maneira coordenada e contínua, promovendo maior eficiência, transparência, segurança e qualidade na prestação dos serviços de comunicação institucional da Prefeitura Municipal de Parauapebas.

15.2.4. Dessa forma, o parcelamento em lote observa os princípios da supremacia do interesse público, economicidade, eficiência, continuidade do serviço público e segurança administrativa, assegurando que a solução contratada atenda de forma plena e coordenada às demandas da Administração e às necessidades da população.

15.3. Exigências de habilitação

15.3.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos referente a Qualificação Técnica:

15.3.2. A licitante deverá apresentar **atestado(s) de capacidade técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução, de forma satisfatória, dos seguintes serviços, considerados como **parcelas de maior relevância desta contratação**:

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



- **Fornecimento e gestão mensal de, no mínimo, 500 (quinhentos) ramais IP, com respectivos aparelhos VoIP;**
- **Implantação e operação de plataforma de atendimento integrada com suporte a, no mínimo, 500 (quinhentos) atendentes omnichannel, com capacidade para atendimento por múltiplos canais simultâneos.**

15.3.2.1. Tais elementos são considerados **parcelas de maior relevância técnica** por representarem o **núcleo funcional do objeto licitado**, sendo diretamente responsáveis pela **infraestrutura de comunicação digital e telefônica, atendimento ao público e continuidade operacional** dos serviços prestados pelo órgão público.

15.3.2.2. A exigência busca assegurar a contratação de empresa com **experiência comprovada em soluções convergentes de comunicação IP e atendimento multicanal**, capazes de operar em ambientes complexos e de alto volume, minimizando riscos de inexecução contratual, instabilidade nos sistemas e impactos negativos ao cidadão.

14.3.3. Será admitida, para atingimento dos quantitativos fixados, a soma de atestados.

14.4. A empresa licitante deverá apresentar, como condição obrigatória de habilitação, documento que comprove estar devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e da Resolução ANATEL nº 614, de 28 de maio de 2013, ou norma que venha a substituí-la.

14.4.1. A comprovação deverá ser feita mediante apresentação de um dos seguintes documentos:

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



- Cópia do **Termo de Autorização publicado no Diário Oficial da União**, com identificação do número do ato e do CNPJ da empresa;
ou
- Declaração emitida pela própria empresa, acompanhada de **comprovante de registro no sistema Mosaico da ANATEL**, identificando o serviço (STFC) e a área geográfica de atuação;
ou
- Consulta impressa do site da ANATEL (<https://sistemas.anatel.gov.br/mosaico>), que indique o CNPJ da empresa como **autorizada para prestação do STFC** na localidade correspondente ao objeto da contratação.
- A ausência de comprovação válida da autorização da ANATEL para prestação do serviço de telefonia fixa (STFC) implicará a inabilitação da licitante, por descumprimento dos requisitos técnicos e regulatórios necessários à execução do objeto contratado.

14.5. A licitante deverá comprovar, na data prevista para a entrega da proposta, que possui em seu corpo técnico **profissional devidamente registrado em conselho de classe competente**, com formação de **nível superior ou técnico**, desde que a respectiva qualificação seja **compatível com as atividades a serem desempenhadas** no âmbito da contratação, conforme as exigências legais e normativas aplicáveis ao objeto licitado.

14.5.1. A comprovação deverá ser realizada mediante apresentação de:

- **Declaração devidamente assinada pelo profissional e o responsável legal da empresa acompanhado da Certidão de registro ativo** no respectivo conselho de classe (ex: CREA, CFT, CRC, etc.);
- **Vínculo formal com a empresa**, que poderá ser demonstrado por meio de cópia da CTPS, contrato social, contrato de prestação de serviços ou outro documento idôneo (declaração de contratação futura).

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



14.6. Comprovação de que a licitante estar devidamente constituída no Cadastro Nacional de Prestadores de Serviços de Telecomunicações (CNPJST) da ANATEL.

14.7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

14.7.1. Forma, Prazo e Condições de entrega:

14.7.1.1 O prazo máximo para início da execução será de 05 (cinco) dias após o recebimento da ordem de serviços.

14.7.2. Os serviços deverão serem executados obedecendo a seguinte periodicidade:

14.7.2.1. O objeto deverá ser executado todos os dias (24x7x365), ininterruptamente.

14.8. QUANTIDADE MÍNIMA DE SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

14.8.1. Em razão da natureza do processo licitatório, que segue o Sistema de Registro de Preços (SRP), a quantidade de serviços será estimada, considerando a demanda prevista ao longo da vigência do contrato. Portanto, não será possível determinar um quantitativo mínimo exato neste momento. Cada Ordem de Serviço (OS) conterà o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo para execução. A estimativa de volumes está sujeita a ajustes conforme a evolução das necessidades e a quantidade real de atendimentos requeridos durante o período de contratação.

15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1 A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal/fatura para liquidação e pagamento da despesa, contado a partir do adimplemento da obrigação.

15.2 No caso de a(s) nota(s) fiscal(s)/fatura ser(em) emitida(s) e entregue(s) à SECRETARIA ESPECIAL DE GOVERNO DE PARAUAPEBAS em data

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



posterior à indicada no item anterior será imputado à CONTRATADA o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

15.3 Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, a mesma será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação de novo documento fiscal, não acarretando qualquer ônus à SEGOV.

15.4 O pagamento de cada obrigação será realizado a partir da apresentação da nota fiscal/fatura atestada pela autoridade competente ou servidor designado, no período de até 30 (trinta) dias, de acordo com as medições dos serviços executados e aprovados e em consonância com a respectiva disponibilidade orçamentária, observadas as condições da proposta adjudicada e da ordem de serviço emitida. Itens de implantação podem ser pagos após ordem de serviços dos itens.

15.5 As medições realizadas somente serão consideradas em condições de ser faturada pela CONTRATADA e aprovadas pela SEGOV, após os ajustes necessários das rejeições, caso houver, apontadas pela Comissão de Fiscalização. Estas deverão vir acompanhadas das certidões de regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

15.6 A Fiscalização da SEGOV somente atestará a execução dos serviços e liberará a nota fiscal/fatura para pagamento, quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas e aprovadas.

15.7 A SEGOV reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, os serviços executados não estiverem em perfeitas condições de uso ou em desacordo com as especificações apresentadas e aceitas.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



15.8 Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito à alteração dos preços ou de compensação financeira por atraso de pagamento.

15.9 A SEGOV poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Processo.

15.10 A SEGOV pagará a(s) nota(s) fiscal (is)/Fatura(s) somente à CONTRATADA, vedada sua negociação com terceiros ou sua colocação em cobrança bancária.

15.11 A CONTRATADA deverá fazer constar na nota fiscal/fatura correspondente, emitida sem rasura, e em letra bem legível, o número da nota de empenho, o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência.

15.12 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela SEGOV entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será a seguinte:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios.

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



$$I = (TX) / 365 \Rightarrow I = (6/100)/365 \Rightarrow I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

15.13 A compensação financeira prevista nesta condição será incluída em fatura a ser apresentada posteriormente, devida pela SECRETARIA ESPECIAL DE GOVERNO entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, de acordo com os termos deste Edital e do contrato.

15.14 A CONTRATADA autoriza, expressamente, retenção de pagamentos devidos em valores correspondentes às obrigações trabalhistas inadimplidas pela CONTRATADA, incluindo salário e demais verbas trabalhistas, previdência social e FGTS, concernentes aos empregados dedicados à execução do contrato, e em decorrência de propositura de ações trabalhistas, em conformidade ao entendimento previsto no Acórdão 3301/2015 - Plenário - TCU. Assim como, a realização de pagamentos de salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos empregados da CONTRATADA, bem assim das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando a estes não forem adimplidos.

15.15 Autoriza também, depositar os valores retidos cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento dos salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS, quando não possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, dentre outras razões, por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento.

16 ATESTAÇÃO DAS NOTAS

16.1. A atestação das notas fiscais correspondentes à execução do Contrato caberá a SEGOV ou ao servidor designado para esse fim.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00
Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás
Telefones:
E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



17. REAJUSTE DE PREÇOS

17.1 Caso o contrato esteja em vigor depois de transcorridos 12 (doze) meses da data do orçamento de referência, poderá ser admitido o reajuste dos preços, nos termos da lei, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de março de 2024-CGM, aplicando-se o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) havendo interesse das partes, desde que solicitado pelo contratado.

17.2 Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, devidamente justificado e concordado entre as partes, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

17.4 O reajuste será realizado por apostilamento.

18. DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

18.1 O contrato a ser firmado poderá ser alterado, **no que couber**, nos casos previstos no artigo 124 a 125 da Lei n.º 14.133/21, desde que haja interesse da PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS, com as apresentações das devidas justificativas adequadas.

19. DO AUMENTO OU SUPRESSÃO

19.1 No interesse da Administração do CONTRATANTE, o valor inicial atualizado deste Contrato, **no que couber**, poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no artigo 125, inciso I e II do artigo 124 da Lei n.º 14.133/21.

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br



19.2 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar nas mesmas condições licitadas os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite ora previsto, calculado sobre o valor a ser contratado.

19.3 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido nesta cláusula, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes CONTRATANTES.

20. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo estimado total da contratação, que corresponde ao valor máximo aceitável, é de R\$ 2.514.369,60 (dois milhões, quinhentos e quatorze mil, trezentos e sessenta e nove reais e sessenta centavos).

21. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

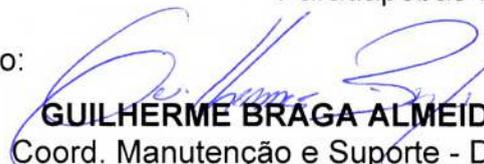
As despesas decorrentes do contrato correrão à conta do orçamento vigente, conforme indicação de dotação orçamentária indicada pela Secretaria Municipal de Fazenda e fundos.

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Parauapebas-PA, 17 de junho de 2025

Responsável Técnico:



GUILHERME BRAGA ALMEIDA
Coord. Manutenção e Suporte - DTIC
Matricula: 5703

Ciente:



LEONARDO DE MEDEIROS
Diretor DTIC
Portaria 001/2025/SEGOV

Horário de atendimento ao público: Das 8h00 às 14h00

Endereço: AV. Tupinambá, QD. 49, Lt. 20, Parque dos Carajás

Telefones:

E-mail: segov@parauapebas.pa.gov.br





ANEXO Ia

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

001 Lote No 001 - LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	UNIDADE	VAL. UNIT.	VAL. TOTAL
0001	INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA - RAMAL IP <i>Especificação: INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA - RAMAL IP</i>	12.000,00	MÊS	25,60	307.200,00
0002	INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA IP - APARELHO VOIP (COMODATO) <i>Especificação: INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA IP - APARELHO VoIP (COMODATO)</i>	12.000,00	MÊS	35,00	420.000,00
0003	INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA IP - PABX IP <i>Especificação: INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA IP - PABX IP</i>	12,00	MÊS	15.885,90	190.630,80
0004	NÚMEROS DE TELEFONIA - NÚMERO FIXO <i>Especificação: NÚMEROS DE TELEFONIA - NUMERO FIXO</i>	240,00	MÊS	323,56	77.654,40
0005	NÚMERO DE TELEFONIA - NÚMERO 0800 <i>Especificação: NÚMERO DE TELEFONIA - NÚMERO 0800</i>	120,00	MÊS	2.459,67	295.160,40
0006	NÚMERO DE TELEFONIA - NÚMERO TRIDÍGITOS <i>Especificação: NÚMERO DE TELEFONIA - NÚMERO TRIDÍGITOS</i>	120,00	MÊS	2.286,00	274.320,00
0007	PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADO - OMNICHANNEL <i>Especificação: PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADO - OMNICHANNEL</i>	360,00	MÊS	774,70	278.892,00
0008	PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADO - HOSPEDAGEM OMNICHANNEL <i>Especificação: PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADO - HOSPEDAGEM OMNICHANNEL</i>	360,00	MÊS	189,60	68.256,00
0009	PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADO - ATENDENTES OMNICHANNEL <i>Especificação: PLATAFORMA DE ATENDIMENTO INTEGRADO - ATENDENTES OMNICHANNEL</i>	12.000,00	MÊS	42,33	507.960,00
0010	MANUTENÇÃO E SUPORTE <i>Especificação: MANUTENÇÃO E SUPORTE</i>	12,00	MÊS	7.858,00	94.296,00

Total do lote:	R\$ 2.514.369,60
-----------------------	-------------------------

Documento assinado digitalmente



NATALIA SANTOS OLIVEIRA
Data: 24/09/2025 12:07:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Horário de atendimento ao público: Das 08:00h às 14:00h

Atendimento on-line: Das 08:00h às 18:00h

Endereço: Rua Rio Dourado, s/nº, Beira Rio I, (SEMOB)

Telefones: (94) 99304-0908

E-mail: licitacaopmp.clc@gmail.com/licitacao@parauapebas.pa.gov.br

avs