

INST. FED. DE SÃO PAULO/CAMPUS CAPIVARI

Termo de Referência 31/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
31/2026	158712-INST. FED. DE SÃO PAULO/CAMPUS CAPIVARI	EDUARDO CAMARGO MAIA	16/09/2026 17:08 (v 0.7)
Status			
DISPONIBILIZADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		23430.001710.2026-30

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº 23430.001710.2026-30)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços contínuos de telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) com PABX Digital em nuvem, que possibilite comunicação com telefones fixos comutados e móveis, com origem em Capivari/SP e destino em território brasileiro, incluindo fluxo inverso, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Prestação de serviço contínuo de telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) com PABX Digital em nuvem, incluindo 4 (quatro) linhas telefônicas com numeração pública (com portabilidade), ramais virtuais (softphones) ilimitados, integração com 4 (quatro) telefones IP Intelbras V3501 existentes e suporte técnico especializado 24x7x365.	25447	Mês (Serviço)	12	R\$ 237,94	R\$ 2.855,28

1.1.1. Descrição básica do serviço, cujo detalhamento completo consta do Estudo Técnico Preliminar (ETP) nº 32/2026, apêndice deste Termo de Referência:

- PABX virtual hospedado em infraestrutura de nuvem (1 unidade), com disponibilidade mínima de 99,5% mensal;
- 4 (quatro) linhas telefônicas com numeração pública, com chamadas ilimitadas para fixo e móvel em território nacional;
- Portabilidade, sem custo adicional, dos 4 (quatro) números públicos atualmente designados ao câmpus, observados os procedimentos da Anatel;
- Ramais virtuais (softphones) em quantidade ilimitada, com licenças incluídas no valor do serviço;
- Integração e provisionamento com os 4 (quatro) telefones IP Intelbras V3501 já existentes no patrimônio do câmpus;
- Suporte técnico especializado no regime 24x7x365;
- Entrega do PABX já configurado (ramais, URA, planos de discagem etc.), de acordo com o cenário do câmpus;
- Treinamento básico do portal administrativo do PABX às equipes técnica e de usuários finais.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, uma vez que possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no edital/aviso de contratação direta, por meio de especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista tratar-se de serviço essencial ao funcionamento institucional (comunicação telefônica do câmpus), cuja interrupção comprometeria o atendimento ao público e às atividades administrativas, sendo indispensável a continuidade da prestação com qualidade, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar nº 32/2026.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da data de início da execução (25/11/2026), garantindo transição sem hiato em relação ao encerramento do Contrato nº 14.712/2025 (24/11/2026), prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar nº 32/2026, apêndice deste Termo de Referência, do qual se destaca o seguinte resumo.

2.1.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade crítica de garantia da continuidade do sistema de comunicação telefônica institucional do Câmpus Capivari do IFSP, que atende mais de 1.700 usuários entre estudantes, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e comunidade externa.

2.1.2. O serviço encontra-se atualmente em operação desde 24/11/2025, prestado pela empresa TAUFFER SOLUTIONS INFORMÁTICA LTDA (CNPJ 21.248.024/0001-34), por meio do Contrato nº 14.712/2025 (Dispensa Eletrônica nº 95/2025), pelo valor mensal de R\$ 139,00, com vigência encerrando-se em 24/11/2026.

2.1.3. Em 01/09/2026, consulta ao SICAF (Relatório de Ocorrências Ativas Impeditivas de Licitar) evidenciou sanção ativa contra a referida fornecedora: impedimento de licitar e contratar com a União pelo período de 8 (oito) meses, de 10/07/2026 a 10/03/2027, com fulcro no art. 156, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, aplicado pela UASG 200130 (Superintendência Regional da Polícia Rodoviária Federal em Sergipe), no Processo nº 08672.000641/2025, confirmado em sede de recurso pela Decisão Administrativa nº 212/2026/CGAN.

2.1.4. Referido impedimento inviabiliza, pela prudência exigível da Administração, tanto a prorrogação do Contrato nº 14.712/2025 (arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021) quanto qualquer novo ajuste com a mesma empresa, sendo necessária a contratação de novo fornecedor até 24/11/2026, sob pena de o câmpus permanecer sem serviço telefônico, com prejuízo ao atendimento ao público e às atividades administrativas.

2.1.5. A presente contratação constitui, portanto, renovação do processo exclusivamente para garantia da continuidade do serviço, incorporando dois aperfeiçoamentos: (i) exigência de portabilidade da numeração pública atualmente designada ao câmpus; e (ii) cobertura formal das duas unidades ocupadas pelo câmpus (Av. Dr. Ênio Pires de Camargo, nº 2971, e Av. Josefina Giovana Rossi, nº 3985, ambas no bairro Ribeirão, Capivari/SP).

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026 do IFSP Câmpus Capivari, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência, estando ainda alinhado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2024-2028 (Objetivo Estratégico OE1 e Ação Estratégica AE2)

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no item 6 do Estudo Técnico Preliminar nº 32/2026, apêndice deste Termo de Referência, sendo composta, em síntese, por:

- Infraestrutura central de nuvem: plataforma corporativa de PABX em nuvem, com alta disponibilidade (mínimo 99,5% mensal), sem necessidade de instalação de servidores físicos dedicados no câmpus;
- Serviços telefônicos e tráfego ilimitado: 4 (quatro) números públicos institucionais, com tráfego ilimitado para chamadas fixas e móveis em âmbito nacional;
- Portabilidade numérica obrigatória: migração assistida dos 4 (quatro) números públicos em uso, conduzida pela contratada, sem interrupção do atendimento e sem cobrança de taxa;
- Terminais de atendimento: ramais virtuais (softphones) ilimitados para computadores e dispositivos móveis, além da homologação e provisionamento dos 4 (quatro) telefones IP Intelbras V3501 já pertencentes ao patrimônio do IFSP;
- Abrangência geográfica: cobertura unificada para as duas unidades ocupadas pelo Câmpus Capivari;
- Gerenciamento e serviços agregados: URA personalizável, correio de voz por e-mail, transferência cega e assistida, conferência e relatórios de bilhetagem e tráfego, acessíveis por meio de portal administrativo web em português.

A solução foi selecionada dentre as alternativas de mercado analisadas no ETP (PABX físico local, solução híbrida e telefonia VoIP em nuvem), tendo sido esta última considerada de alta viabilidade técnica e econômica, em detrimento das demais alternativas, consideradas inviáveis ou antieconômicas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos técnicos e funcionais

4.1. Sem prejuízo dos critérios de sustentabilidade adiante especificados, a solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos, detalhados no ETP nº 32/2026:

- Disponibilidade mensal do sistema igual ou superior a 99,5%;
- Qualidade de áudio com MOS (Mean Opinion Score) mínimo de 4,0, com suporte aos codecs G.711, G.722 e G.729;
- Latência máxima de 150 ms fim a fim, jitter máximo de 20 ms e perda de pacotes igual ou inferior a 0,1%;
- Criptografia TLS 1.3 para sinalização e SRTP (AES-256) para mídia;
- Capacidade mínima de 4 (quatro) chamadas simultâneas e tempo de failover igual ou inferior a 30 segundos;
- Portal administrativo web em português (Brasil), com controle de acesso por perfis, bilhetagem e suporte a SNMP v3;
- Suporte técnico 24x7x365, com NOC dedicado e canais de atendimento via portal, telefone e e-mail;
- Backup automático diário das configurações, planos de discagem e dados, com restauração imediata;
- Conformidade integral com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com retenção de logs de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

Sustentabilidade

4.2 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, a contratação observa os seguintes requisitos, com base no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- Eficiência energética: a adoção do modelo em nuvem (PABX Cloud) elimina a necessidade de servidores físicos dedicados e nobreaks locais, reduzindo o consumo de energia elétrica e a necessidade de climatização;
- Combate à obsolescência e gestão de resíduos: exigência de compatibilidade com os telefones IP já existentes (Intelbras V3501), evitando o descarte prematuro de equipamentos em bom estado, e priorização de softphones, reduzindo a fabricação de novos terminais; eventual logística reversa seguirá a Lei nº 12.305/2010;
- Operação sem papel (paperless): faturamento, bilhetagem, relatórios e chamados técnicos executados de forma 100% digital.

Indicação de marcas ou modelos

4.3. Não será admitida a indicação de marca ou modelo específico para a contratação da solução de telefonia VoIP, ressalvada a exigência de compatibilidade técnica e integração da solução ofertada com os 4 (quatro) telefones IP já existentes no patrimônio do câmpus, modelo Intelbras V3501, operando via protocolo SIP 2.0, de modo a evitar o descarte prematuro de equipamentos em bom estado de conservação, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Da vedação de utilização de marca/produto e da exigência de carta de solidariedade

4.4. Não se aplicam à presente contratação, por se tratar de prestação de serviço de telefonia, e não de fornecimento de bens ou produtos específicos, disso não decorrendo restrição de marcas ou necessidade de carta de solidariedade de fabricante.

Subcontratação

4.5. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.6. Não haverá exigência da garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, em razão do baixo valor da contratação (R\$ 2.855,28 anuais) e do valor irrisório da eventual garantia correspondente, nos termos da justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

4.7. Não há necessidade de realização de avaliação prévia (vistoria) do local de execução dos serviços, tendo em vista tratar-se de serviço de telefonia VoIP prestado remotamente a partir de infraestrutura de nuvem da contratada, sendo suficiente o conhecimento, pelos licitantes/interessados, do endereço das unidades constantes deste Termo de Referência.

Instalação de escritório e margem de preferência

4.8. Não é imprescindível a instalação de escritório local pela contratada para a adequada execução do serviço, dado o caráter remoto/em nuvem da solução. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação, por se tratar de contratação de serviço de tecnologia da informação e comunicação e por não se enquadrar nas hipóteses legais de aplicação de tal critério.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: os serviços deverão estar totalmente operacionais no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço pela Contratante ou da assinatura do contrato/instrumento substitutivo.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas e periodicidade de execução: a prestação será contínua e ininterrupta, compreendendo a hospedagem e manutenção do PABX virtual em nuvem; o fornecimento das 4 linhas telefônicas com numeração pública e chamadas ilimitadas; a

disponibilização de ramais virtuais ilimitados; a configuração e integração dos 4 telefones IP existentes; o monitoramento proativo 24x7x365; o suporte técnico especializado por múltiplos canais; o backup automático diário das configurações; e a emissão de relatórios mensais de disponibilidade e utilização.

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

Etapa	Prazo / Atividades
Implementação	Até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço/assinatura do contrato: configuração do PABX virtual, portabilidade numérica, provisionamento das linhas, configuração dos telefones IP e testes de aceitação.
Treinamento	Entre o 10º e o 15º dia: capacitação técnica (mínimo 16h) à equipe de TI e capacitação operacional (mínimo 2h) aos usuários finais.
Operação	A partir do 16º dia e durante toda a vigência contratual: prestação contínua do serviço, em regime 24x7x365.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados, de forma unificada, nos seguintes endereços do Câmpus Capivari:

- Unidade 1: Av. Doutor Ênio Pires de Camargo, nº 2971, Ribeirão, Capivari/SP;
- Unidade 2: Av. Josefina Giovana Rossi, nº 3985, Ribeirão, Capivari/SP.

5.3. Os serviços serão prestados em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano (24x7x365), dada a natureza contínua e essencial do objeto.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional para a Contratante:

- Infraestrutura de nuvem completa para hospedagem do PABX virtual, com disponibilidade mínima de 99,5%;
- Licenças de software para ramais virtuais (softphones), em quantidade ilimitada;
- Ferramentas de monitoramento e gestão, com interface SNMP v3 e portal administrativo web;
- Recursos de conectividade para integração com a rede telefônica pública comutada;
- Sistema de backup e recuperação automatizado para todas as configurações.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características: câmpus com mais de 1.700 usuários entre estudantes, docentes, técnicos administrativos e terceirizados; necessidade de 4 (quatro) linhas com numeração pública e portabilidade obrigatória; volume de chamadas originadas pelo câmpus reduzido, em razão do uso disseminado de dispositivos móveis e aplicativos de mensageria; necessidade de operação em duas unidades físicas distintas, ambas em Capivari/SP; e conectividade disponível por meio de link acadêmico da RNP e link comercial redundante.

Especificação da garantia do serviço

5.14/5.15. O prazo de garantia do serviço é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), complementado pela garantia operacional da solução durante toda a vigência contratual, mediante o cumprimento do SLA de disponibilidade mínima de 99,5% mensal e demais indicadores de desempenho definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) constante da Seção 7 deste Termo de Referência.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.17. Os procedimentos de transição e finalização do contrato compreendem as seguintes etapas:

- Migração para nova sede: suporte técnico para transferência da solução para eventual novo endereço do câmpus, sem custos adicionais para a Contratante, quando da conclusão de obra em curso;
- Portabilidade de dados: garantia de exportação de todas as configurações, relatórios e logs em formato padrão, aberto e não proprietário;
- Transição contratual: suporte para migração para novo fornecedor ao término da vigência, incluindo repasse de configurações técnicas essenciais (plano de discagem, ramais, URA), de modo a preservar a continuidade do serviço e a numeração pública portada.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Fiscalização Técnica

6.1. 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.

6.2. O fiscal técnico do contrato anotar 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.

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

6.4. 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.

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

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

6.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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 corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.8. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

6.9. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.10. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

6.11. Cabe ao gestor do contrato:

6.11.1. Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.11.2. Acompanhar 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.

6.11.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.11.4. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.11.5. Tomar 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.

6.11.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.11.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

6.11.8. Receber e dar encaminhamento imediato:

6.11.8.1. Às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

6.11.8.2. À notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) a seguir, elaborado com base no art. 6º, inciso XXIII, alínea "b", e no art. 47, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021, vedada a adoção de sistemática de remuneração orientada por preços unitários dissociados do resultado.

7.1.1. O IMR foi dimensionado de forma proporcional à natureza, à essencialidade e ao valor da contratação: por se tratar de serviço contínuo e crítico ao funcionamento institucional, ainda que de baixo valor mensal, adota-se um modelo enxuto — restrito a três indicadores, cada um associado a uma dimensão distinta do serviço (continuidade, atendimento e qualidade técnica) —, combinados por meio de nota ponderada, de modo a equilibrar simplicidade operacional, objetividade de aferição e efetividade do vínculo entre pagamento e resultado.

7.2. Indicadores e ponderação

Os três indicadores compõem uma Nota Final ponderada, cujos pesos refletem a criticidade relativa de cada dimensão para esta contratação. A disponibilidade recebe o maior peso, por se tratar de serviço essencial e contínuo cuja interrupção compromete diretamente o atendimento institucional; o suporte técnico recebe peso intermediário, por assegurar a rápida restauração do serviço em caso de falha; e a qualidade de áudio recebe o menor peso — sem deixar de ser exigida em nível mínimo —, tendo em vista o baixo volume de chamadas efetivamente originadas pelo câmpus, conforme registrado no item 2.2.1 do Estudo Técnico Preliminar nº 32/2026.

Sigla	Indicador	Dimensão avaliada	Peso
IDS	Índice de Disponibilidade do Sistema	Continuidade / disponibilidade do serviço	50%
IRS	Índice de Resposta do Suporte	Atendimento e suporte técnico	30%
IQA	Índice de Qualidade de Áudio	Qualidade técnica da chamada	20%

7.3. Definição dos indicadores

IDS — Índice de Disponibilidade do Sistema. Finalidade: medir a disponibilidade mensal do sistema de telefonia VoIP. Meta: $IDS \geq 99,5\%$. Fórmula: $IDS = 100 \times [(horas\ totais\ do\ mês - horas\ de\ indisponibilidade) / horas\ totais\ do\ mês]$. Instrumento de medição: monitoramento automatizado 24x7 via NOC da Contratada, com logs de indisponibilidade. Periodicidade: mensal. Observação: manutenções programadas, comunicadas com 48h de antecedência e limitadas a 4h mensais, não são

computadas como indisponibilidade.

IRS — Índice de Resposta do Suporte. Finalidade: medir o tempo de resposta inicial aos chamados técnicos, conforme criticidade (crítico: 30 min; alto: 1h; médio: 2h). Meta: $IRS \geq 90\%$. Fórmula: $IRS = 100 \times (\text{chamados atendidos no prazo} / \text{total de chamados abertos})$. Instrumento de medição: sistema de abertura e controle de chamados da Contratada, com registro de timestamps. Periodicidade: mensal.

IQA — Índice de Qualidade de Áudio. Finalidade: medir a qualidade das chamadas por meio do MOS (Mean Opinion Score) médio mensal. Meta: $IQA \geq 4,0$ (escala de 1 a 5). Instrumento de medição: análise automatizada de qualidade pela própria plataforma VoIP, considerando apenas chamadas com duração superior a 30 segundos. Periodicidade: mensal.

7.4.1. Para viabilizar a combinação balanceada dos três indicadores — de naturezas e escalas distintas — em uma única Nota Final, o resultado apurado de cada indicador é convertido em pontuação de 0 a 100, conforme as faixas abaixo:

Pontuação	IDS (disponibilidade)	IRS (resposta do suporte)	IQA (MOS)
100 pontos	$\geq 99,5\%$	$\geq 90\%$	$\geq 4,0$
80 pontos	99,0% a 99,49%	80% a 89,9%	3,5 a 3,99
50 pontos	98,0% a 98,99%	70% a 79,9%	3,0 a 3,49
0 pontos	$< 98,0\%$	$< 70\%$	$< 3,0$

7.4.2. A Nota Final (NF) do período é obtida pela média ponderada das pontuações de cada indicador, conforme os pesos definidos no item 7.2:

$$NF = (\text{Pontos IDS} \times 0,50) + (\text{Pontos IRS} \times 0,30) + (\text{Pontos IQA} \times 0,20)$$

7.5. Faixas de ajuste no pagamento

7.5.1. O percentual de desconto sobre o valor da fatura mensal será definido a partir da Nota Final (NF), segundo as faixas a seguir:

Nota Final (NF)	Avaliação	Desconto sobre a fatura mensal
$NF \geq 95$	Excelente	Sem desconto (pagamento integral)
$85 \leq NF < 95$	Bom, com ressalvas	5%
$70 \leq NF < 85$	Regular	15%
$50 \leq NF < 70$	Insatisfatório	25%

NF < 50	Crítico	40%, com notificação para plano de ação corretiva
---------	---------	---

7.5.2. Regra de trava de criticidade (salvaguarda do equilíbrio do IMR): a ponderação por média busca equilibrar o peso relativo de cada dimensão, mas não pode permitir que um bom resultado em um indicador mascare uma falha grave e isolada em outro. Assim, independentemente da Nota Final apurada, caso qualquer indicador, isoladamente, resulte na faixa mais crítica de sua própria escala (IDS < 98,0%, IRS < 70% ou IQA < 3,0), o desconto mínimo aplicável à fatura do período será de 15%, ainda que a NF combinada resultasse, por si só, em faixa de desconto inferior.

7.5.3. Reincidência, por 2 (dois) meses consecutivos ou 3 (três) alternados em um mesmo período de 12 meses, de Nota Final na faixa "Insatisfatório" ou "Crítico" caracteriza risco à continuidade da prestação e autoriza a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade e eventual rescisão contratual, sem prejuízo dos descontos já aplicados.

7.6. A aplicação dos descontos de que trata esta Seção é feita sobre o valor da fatura mensal e não se confunde com as multas administrativas previstas na Seção 8, que poderão ser aplicadas cumulativamente, quando cabíveis, em processo administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

7.7. Fluxo de apuração: os relatórios mensais de desempenho, com o detalhamento de cada indicador e a memória de cálculo da Nota Final, deverão ser enviados pela Contratada até o 5º dia útil do mês subsequente, para validação pela fiscalização técnica antes do recebimento provisório. Em caso de discordância quanto aos resultados apresentados, a Contratante poderá solicitar auditoria técnica independente, cujo custo será arcado pela parte que estiver incorreta.

7.8. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a Contratada não atingir as metas mínimas dos indicadores, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, ou deixar de utilizar os recursos técnicos e humanos exigidos para a prestação do serviço.

Recebimento

7.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.3.2. O prazo será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.3.3. Para efeito de recebimento provisório, será considerado o período de faturamento correspondente ao mês de referência.

7.3.4. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico apurará o resultado das avaliações e o desempenho conforme o IMR, registrando em relatório ao gestor; o fiscal administrativo verificará a documentação de regularidade fiscal e trabalhista.

7.3.5. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor designado pela autoridade competente.

7.3.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, sem prejuízo das penalidades.

7.4. Testes de inspeção e aceite

Serão adotados, entre outros, os seguintes procedimentos de teste e inspeção:

- Testes de funcionalidade do sistema (PABX, linhas, softphones, telefones IP, URA, portal);
- Testes de qualidade de áudio e performance (MOS, latência, jitter, perda de pacotes, codecs);
- Testes de capacidade e simultaneidade (4 chamadas simultâneas);
- Testes de disponibilidade, continuidade e backup/restauração;
- Testes de segurança (TLS, SRTP, logs, LGPD);
- Testes de suporte e atendimento (canais e tempos de resposta);
- Verificação de documentação e treinamento;
- Testes de portabilidade e conformidade regulatória (Anatel);
- Simulação de uso em condições reais por período mínimo de 48 horas.

7.4.1. Eventuais não conformidades deverão ser corrigidas pela contratada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, com nova rodada de testes. O aceite definitivo fica condicionado à aprovação em todos os procedimentos de teste.

7.5. Liquidação

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, por se tratar de despesa cujo valor não ultrapassa o limite do art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021. A Nota Fiscal deverá ser acompanhada da comprovação de regularidade fiscal junto ao SICAF ou aos sítios oficiais.

7.6. Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos da IN SEGES/ME nº 77/2022. Em caso de atraso pelo Contratante, os valores serão atualizados monetariamente pelo IPCA/IBGE.

7.7. Forma de pagamento

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. O Contratado optante pelo Simples Nacional não sofrerá retenção quanto aos tributos abrangidos pelo regime, condicionada à comprovação documental.

7.8. Reajuste

Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado. Após o interregno de 1 (um) ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados pela aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

Fórmula: $VR = VC \times (ICTI \text{ final} / ICTI \text{ inicial})$, em que VR = valor reajustado; VC = valor do contrato vigente no mês anterior ao reajuste; ICTI final = índice do mês de aniversário do contrato ou do último reajuste; ICTI inicial = índice do mês de apresentação da proposta ou do último reajuste aplicado.

Na hipótese de extinção ou impossibilidade de aplicação do ICTI, será adotado o IPCA/IBGE. O reajuste será formalizado por apostilamento. É vedada a interrupção dos serviços por ausência de formalização do reajuste.

7.9. Antecipação de pagamento

A presente contratação não permite antecipação de pagamento.

7.10. Conta-depósito vinculada / pagamento pelo fato gerador

Não se aplica, por não se tratar de contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 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.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- 8.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações da alínea “d”, de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;

8.2.4.2. Compensatória, para as infrações das alíneas “a” a “h”, de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação, conforme a gravidade;

8.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total (alínea “c”), de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

8.3. Ocorrências específicas e glosas/multas correlatas

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar esclarecimentos imediatamente referentes à execução, salvo questões técnicas (prazo 8h úteis).	Multa de 0,1% do valor total por dia útil de atraso, até 5 dias; após, 1% do valor total.
2	Não atender aos indicadores do IMR (IDS, IRS e IQA).	Descontos conforme IMR (maior entre os indicadores, não cumulativo).
3	Indisponibilidade total por período superior a 4 horas contínuas sem comunicação prévia.	Multa de 2% do valor mensal por cada período de 4h, além do IDS.
4	Não cumprir prazos de atendimento do suporte por criticidade.	Multa de 0,2% do valor mensal por chamado, limitada a 5% do valor mensal.
5	Não fornecer relatórios mensais até o 5º dia útil do mês subsequente.	Multa de 0,5% do valor mensal por dia de atraso, limitada a 10%.
6	Falhas de segurança ou violação de dados por negligência.	Multa de 5% do valor total, sem prejuízo de responsabilização civil e criminal.
7	Não conformidade com a LGPD.	Advertência na 1ª ocorrência; multa de 3% do valor total em reincidência.
8	Não manter backup diário ou falha na restauração quando solicitado.	Multa de 1% do valor mensal por ocorrência.
9	Não disponibilizar interface SNMP v3 ou portal administrativo.	Multa de 0,5% do valor mensal por dia de indisponibilidade da funcionalidade.
10	Qualidade de áudio inferior ao MOS 4,0 por período superior a 24 horas.	Desconto do IMR + multa de 0,3% do valor mensal por dia.
11		

	Não executar a portabilidade numérica no prazo ou sem interrupção planejada.	Multa de 2% do valor total + ressarcimento de eventuais custos.
12	Não integrar adequadamente os telefones IP Intelbras V3501.	Multa de 1% do valor total até a regularização.
13	Interrupção não programada das linhas por período superior a 30 min em horário comercial.	Multa de 0,1% do valor mensal por linha afetada por hora.
14	Não fornecer suporte 24x7x365 ou indisponibilidade dos canais de atendimento.	Multa de 0,2% do valor mensal por hora de indisponibilidade do suporte.
15	Falha na funcionalidade de ramais virtuais por período superior a 2 horas.	Multa de 0,3% do valor mensal por dia de falha.
16	Descumprimento de outras obrigações contratuais não especificadas.	Advertência na 1ª ocorrência; multa de 1% do valor total em reincidência.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **XX (xxxxx)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. 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.

8.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

8.10. 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.

8.11. 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 Termo de Referência 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.

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. 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, de 2021.

8.14. 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, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta com fundamento no art. 75, inciso II da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com base no seguinte fundamento, tendo em vista que o valor estimado da contratação (R\$ 2.855,28) não ultrapassa o limite legal estabelecido para dispensa em razão do valor, aplicável a serviços em geral, devidamente atualizado pelo Decreto nº 12.343, de 2024, sendo o critério de julgamento o de menor preço, observada a exigência de que o fornecedor não possua sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade vigente perante a Administração Pública, tal como ocorre atualmente com a empresa TAUFFER SOLUTIONS INFORMÁTICA LTDA.

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do objeto será o de empreitada por preço global, considerando que o objeto consiste na prestação de serviço contínuo de telefonia VoIP, remunerado por valor mensal fixo durante toda a vigência contratual, vedada a remuneração por preços unitários dissociados do resultado

Exigências de habilitação

9.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.4. 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;

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

9.6. 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>;

9.7. 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;

9.8. 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 Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

9.10. 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;

9.11. 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.

9.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação, ou de sociedade simples.

9.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor pessoa jurídica, nos termos do art. 69, caput, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.24. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), calculados na forma usual.

9.25. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, nos termos do art. 65, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor

Qualificação Técnica

9.27. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

9.27.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.28. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar de complexidade equivalente ou superior, por atestados de pessoas jurídicas de direito público ou privado, referentes à prestação de serviços de PABX virtual/VoIP/telefonia em nuvem.

9.29. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor, que disponibilizará as informações necessárias à comprovação de legitimidade dos atestados.

9.30. Não será exigida qualificação técnico-profissional específica (profissional registrado em conselho), por não se tratar de serviço que a exija.

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.32. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, 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.

9.33. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.34. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.35. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

9.36. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.36.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.36.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.36.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.36.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.36.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.36.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.36.6.1. ata de fundação;

9.36.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.36.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

- 9.36.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- 9.36.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- 9.36.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- 9.36.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador .

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 2.855,28 (doze parcelas mensais de R\$ 237,94), conforme os custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária:

Gestão/Unidade	26439/158712
Fonte de recursos	1000000000
Programa de Trabalho	171154
Elemento de Despesa	33.90.39 — Outros Serviços de Terceiros — Pessoa Jurídica, Subitem 58 (Serviços de Telecomunicações);
Plano Interno	L0000P01TIN

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: de acordo com o TR.

EDUARDO CAMARGO MAIA

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 16/09/2026 às 17:08:54.

Despacho: De acordo com o TR.

CESAR EDUARDO ARMELIN

Diretor Adjunto de Administração em exercício



Assinou eletronicamente em 15/09/2026 às 15:21:49.

Despacho: De acordo com o TR.

LUCAS BONETTI

Fiscal de contrato

Despacho: De acordo com o TR.

CARLOS ROBERTO PAVIOTTI

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 15/09/2026 às 15:37:21.