



**PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ**  
**ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL**  
**Secretaria Municipal de Administração**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de manutenções corretivas e preventivas, instalações e programações de sistemas de telefonia fixa, visando atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Itaquiraí/MS, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO   | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL |
|------|---|-------------------|------------|----------------|-------------|
| 1    | Serviços de Manutenções corretivas e preventivas, instalações e programações de sistemas de telefonia fixa. | Mês               | 12         | 5.141,30       | 61.695,60   |

1.2. A licitação será de ampla concorrência, visto que o Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, ressalvado o disposto no art. 49, que assim dispõe: Não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando, Inciso II - não houver um mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte sediados local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório.

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), cujos padrões de desempenho e qualidade foram objetivamente definidos através de especificações usuais de mercado.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista suas características e natureza de necessidade permanente.

1.6. O contrato 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 em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar Simplificado, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 15403041000104-0-000001/2025;
- II) Data de publicação no PNCP: 20/12/2024;
- III) Id do item no PCA: 471;



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

- IV) Classe/Grupo: 18091520-Serviços Técnicos Profissionais (Telefonia Fixa - Manutenção);
- V) Identificador da Futura Contratação: 438-2025.

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

3.1. A descrição da solução como um todo contempla contratação de empresa especializada em prestação de serviços de manutenções corretivas e preventivas, instalações e programações de sistemas de telefonia fixa para a Prefeitura Municipal de Itaquiraí/MS.

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Escopo mínimo do serviço:

- 4.1.1. Execução de **manutenção preventiva e corretiva** do sistema de telefonia fixa da Prefeitura Municipal de Itaquiraí/MS, abrangendo centrais, PABX, gateways, ramais, cabeamento, dispositivos terminais e acessórios;
- 4.1.2. Instalação, remanejamento e ampliação de ramais, incluindo lançamento e identificação de cabos, crimpagem, organização de patch panels e teste de continuidade;
- 4.1.3. Programação e reprogramação de planos de numeração, classe de serviço, roteamento de chamadas, URA/atendedores, troncos e bilhetagem;
- 4.1.4. Adequações de configuração necessárias para garantir disponibilidade, qualidade de áudio e redução de quedas/interrupções.

##### 4.2. Abrangência e locais

- 4.2.1. Atendimento a todas as unidades administrativas da Prefeitura que utilizem telefonia fixa, com execução in loco quando requerido e suporte remoto quando tecnicamente possível.

##### 4.3. Prazos e níveis de serviço (SLA)

- 4.3.1. Abertura e registro de chamados: até 30 min após solicitação da Administração;
- 4.3.2. Atendimento (on-line/remoto): até 4 h úteis para incidentes de severidade alta (paralisação de setor/secretaria) e até 8 h úteis para severidade média/baixa;
- 4.3.3. Deslocamento presencial (quando necessário): até 8 h úteis (alta) e até 24 h úteis (média/baixa);
- 4.3.4. Prazo para solução: alta até 24 h úteis; média até 48 h úteis; baixa até 72 h úteis;
- 4.3.5. Disponibilidade do serviço de telefonia: meta mínima de 99% no horário de expediente da Administração;

##### 4.4. Atendimento e horário

- 4.4.1. Atuação em horário comercial das unidades, com possibilidade de janelas programadas fora do expediente para intervenções que impliquem interrupção do serviço, sem ônus adicional.
- 4.4.2. Todos os profissionais deverão estar identificados com crachá funcional contendo o nome, matrícula e identificação da empresa contratada.

##### 4.5. Procedimentos técnicos mínimos



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

4.5.1. Execução de checklists preventivos mensais (limpeza, verificação de portas, testes de chamada interna/externa, bilhetagem, backups de configuração, atualização de firmware quando aplicável);

4.5.2. Testes funcionais após cada intervenção (interna/externa, DTMF, transferência, conferência, gravação quando existente, URA, tarifação);

4.5.3. Backups e versionamento de configurações antes e depois de cada alteração;

4.5.4. Plano de reversão documentado para toda mudança que possa afetar a continuidade do serviço.

#### 4.6. **Materiais, peças e insumos**

4.6.1. Disponibilização, pela Contratada, de ferramentas, equipamentos de teste e insumos operacionais necessários;

4.6.2. Quando houver necessidade de peças/componentes, a Administração será previamente comunicada com orçamento discriminado para autorização;

4.6.3. Responsabilidade da Contratada pelo **transporte e deslocamento** de sua equipe e ferramentas.

#### 4.7. **Equipe mínima e qualificação profissional**

4.7.1. Disponibilização de, no mínimo, 01 técnico de nível médio, com formação em Técnico em Telecomunicações e experiência comprovada em instalação, manutenção e programação de sistemas de telefonia fixa/pabx (análogicos, digitais ou híbridos), com capacidade para diagnóstico e solução de falhas, sob responsabilidade de profissional habilitado no Conselho Regional de Técnicos.

4.7.2. Indicação de ponto focal (responsável técnico) para interlocução com o gestor/fiscais do contrato.

#### 4.8. **Segurança da informação e conformidade**

4.8.1. Observância às boas práticas de segurança, com controle de acessos administrativos às centrais e registros de alterações;

4.8.2. Manter sigilo sobre essas informações

4.8.3. Não usar, gravar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter informações, exceto se autorizado por escrito pela Prefeitura Municipal de Itaquiraí/MS. Garantir que as pessoas, com acesso a essas informações, estejam avisadas de sua natureza confidencial e das obrigações originadas desses fatos.

4.8.4. Entrega de relatórios de mudança contendo data/hora, técnico responsável, justificativa, itens alterados e resultado de testes;

4.8.5. Proteção de dados e informações da Administração, vedada qualquer cópia ou divulgação não autorizada.

#### 4.9. **Documentação, relatórios e indicadores**

4.9.1. Alimentação dos indicadores do IMR que nortearão a medição e eventual glossa.

#### 4.10. **Requisitos de continuidade (serviço continuado)**

4.10.1. Manutenção do serviço em caráter continuado, sem solução de continuidade, conforme natureza do objeto;

4.10.2. **Transição contratual:** a Contratada deverá cooperar, ao término, com a transferência de conhecimento, entrega de backups de configurações, mapas de ramais, senhas administrativas atualizadas e documentação técnica necessária à continuidade (sem custos adicionais), em alinhamento às regras de gestão/recebimento previstas na minuta.



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

#### 4.11. Sustentabilidade e boas práticas

- 4.11.1. Observância, sempre que aplicável, às diretrizes de contratações sustentáveis (uso racional de deslocamentos, descarte ambientalmente adequado de insumos e componentes substituídos, preferência por manutenção que estenda a vida útil dos equipamentos);
- 4.11.2. Organização e reutilização de materiais quando tecnicamente possível, preservando a eficiência do serviço.

#### 4.2. Subcontratação

- 4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### 4.3. Garantia da contratação

- 4.3.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões baixa complexidade dos serviços.

#### 4.4. Vistoria

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

#### 4.5 Justificativa para a Vedaçāo à Participaçāo de Consórcios

- 4.5.1. Será vedada a participação de consórcios, tendo em vista que o objeto não apresenta complexidade técnica que justifique a atuação conjunta de empresas. A execução pode ser plenamente atendida por licitantes individualmente, razão pela qual a vedação contribui para a eficiência e a segurança da contratação.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### Condições de execução

- 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 5.1.1. Início da execução do objeto: até 10 (dez) dias úteis contados da emissão da Ordem de serviço;

- 5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

- a) Manutenção preventiva: inspeções mensais com verificação de cabos, conectores, centrais, PABX e ramais, atualização de configurações e limpeza técnica;
    - b) Manutenção corretiva: atendimento de chamados de falhas, diagnóstico, substituição de peças e reconfiguração dos equipamentos para restabelecimento do serviço;
    - c) Instalações e remanejamentos: execução de novas ligações e ramais, adequação de cabeamento e organização de pontos conforme a necessidade das unidades;
    - d) Programações e ajustes de sistema: criação e reprogramação de ramais, troncos, grupos de atendimento, URA e tarifação, de modo a garantir a plena funcionalidade;
    - e) Testes e validação: após cada intervenção, realização de testes de voz, DTMF, bilhetagem e conectividade;
    - f) Registro e controle: elaboração de relatório técnico a cada atendimento, contendo diagnóstico, tempo de resposta, solução aplicada e responsável pela execução.



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

#### Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados nas dependências da Prefeitura Municipal de Itaquiraí/MS e demais secretarias que utilizem o sistema de telefonia fixa num raio de 70km do Paço Municipal, que são as escolas e postos de saúde da área rural, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h, podendo ocorrer intervenções fora desse horário mediante prévia autorização da Administração.

#### Materiais a serem disponibilizados

5.3. A Contratada deverá disponibilizar todas as ferramentas, materiais, equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, mantendo-os em perfeitas condições de uso e promovendo substituição imediata quando necessário, sem ônus adicional para a Administração.

#### Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.4. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

#### 5.5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

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

5.10. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

#### Fiscalização

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

5.12. O fiscal 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.

5.13. O fiscal 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.

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



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

5.15. O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, 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.

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

5.17. O fiscal 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.

#### **Gestor do Contrato**

5.18. O gestor 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.

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

5.20. O gestor do contrato coordenará 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.

5.21. 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.

5.22. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais 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.

5.23. 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.

5.24. O gestor do contrato deverá 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.

5.25. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

#### **5.26. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

5.27. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

5.28. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

5.29. não produzir os resultados acordados;



# PREFEITURA DE ITAQUIRAI

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

- 5.30. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 5.31. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 5.32. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

#### **Do recebimento**

- 5.33. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 03 (três) dias úteis, pelos fiscais, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 5.34. O prazo da disposição acima 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.
- 5.35. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 5.36. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 5.37. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 5.38. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 5.39. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 5.40. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 5.41. O fiscal deverá emitir o Termo Detalhado que deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 5.42. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, pelo Gestor de Contratos, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 5.43. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 5.44. Complementar o Termo Detalhado com as informações sobre a fiscalização administrativa, para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

5.45. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.46. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

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

5.48. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

5.49. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

#### Liquidação

5.50. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

5.51. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

5.52. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.53. o prazo de validade;

5.54. a data da emissão;

5.55. os dados do contrato e do órgão contratante;

5.56. o período respectivo de execução do contrato;

5.57. o valor a pagar; e

5.58. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.59. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

5.60. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

5.61. Constatando-se situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

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

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



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

5.64. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

#### **Prazo de pagamento**

5.65. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

5.66. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *IPCA* de correção monetária.

#### **Forma de pagamento**

5.67. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

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

## 5.72. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

#### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

5.73. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, sob a forma PRESENCIAL, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

#### **Regime de execução**

5.74. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

#### **Exigências de habilitação**

5.75. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

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

5.77. **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>;

5.78. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

5.79. **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.

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

5.81. **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.

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

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

5.83. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

5.84. 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.

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

5.86. 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;

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

5.88. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital 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.

#### **Qualificação Técnica**

5.89. Disponibilização de, no mínimo, 01 técnico de nível médio, com formação em Técnico em Telecomunicações e experiência comprovada em instalação, manutenção e programação de sistemas de telefonia fixa/pabx (análogicos, digitais ou híbridos), com capacidade para diagnóstico e solução de falhas, sob responsabilidade de profissional habilitado no Conselho Regional de Técnicos.;

5.90. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

5.91. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

- 5.92. Manutenção corretiva e preventiva de sistemas de telefonia fixa, analógicos, digitais ou híbridos;
- 5.93. Instalação e configuração de centrais telefônicas (pabx);
- 5.94. Programação e remanejamento de ramais, troncos e planos de numeração;
- 5.95. Serviços de suporte técnico e gestão de rede de telefonia.

5.96. Art 67: § 2º Observado o disposto no caput e no § 1º deste artigo, será admitida a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% (cinquenta por cento) das parcelas de que trata o referido parágrafo, vedadas limitações de tempo e de locais específicos relativas aos atestados.

5.97. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

5.98. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

5.99. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

#### 5.100. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

5.101. O custo estimado total da contratação é de R\$ 61.695,60 (sessenta e um mil, seiscentos e noventa e cinco reais e sessenta centavos).

#### 5.102. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.103. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município.

5.104. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

2012 - Manutenção da Secretaria Municipal de Administração

3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica

Recurso 500

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

Itaquiraí/MS, 24 de novembro de 2025.

O presente Termo de Referência foi elaborado pela seguinte equipe de planejamento da contratação:

Priscilla dos Santos Remor – Diretora de Planejamento de Contratações – Matrícula: 10714-0



**PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ**  
**ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL**  
**Secretaria Municipal de Administração**

Celso Arena Caloi Junior – Instrutor de informática - Matrícula: 1067-9

Guiomar Biondo Canabarro – Diretor de Departamento - Matrícula: 147

Aprovado por:

Vilma Angelina dos Santos Silva - Secretária de Administração



# PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ

## ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

### Secretaria Municipal de Administração

#### ANEXO I

#### INSTRUMENTO DE MEDIDAÇÃO DE RESULTADOS – IMR

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de manutenções corretivas e preventivas, instalações e programações de sistemas de telefonia fixa, visando atender a demanda da Prefeitura Municipal de Itaquiraí/MS.

#### 1. DA DEFINIÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o documento que apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, finalidades, metas, instrumento de medição, forma de acompanhamento, periodicidade e mecanismo de cálculo, adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

#### 2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços em níveis elevados de qualidade.

#### 3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

3.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXX/20XX firmado a partir do Processo nº XXX/20XX e de seus demais anexos.

3.3. Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Estudo Técnico Preliminar Simplificado e Termo de Referência – anexos ao edital.

3.4. A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.

3.5. O valor devido a título de pagamento mensal à contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente IMR.

#### 4. SANÇÕES

4.1. A aplicação de índices de desconto do IMR caracteriza-se como instrumento de gestão contratual, não configurando sanção. A Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.



**PREFEITURA DE ITAQUIRAÍ**  
**ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL**  
**Secretaria Municipal de Administração**

## **5. INDICADORES**

5.1. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, finalidades, metas, instrumento de medição, forma de acompanhamento, periodicidade e mecanismo de cálculo.

| <b>INDICADOR 1: Cumprimento dos Prazos de Atendimento e Solução (SLA)</b> |  |
|---|--|
| Finalidade  | Verificar a eficiência operacional da contratada quanto ao atendimento e resolução de chamados dentro dos prazos estabelecidos.  |
| Meta a cumprir  | Cumprimento de 100% dos chamados críticos e 95% dos chamados não críticos dentro dos prazos definidos no Termo de Referência.  |
| Instrumento de medição  | Sistema ou planilha de controle de chamados com registro de data/hora de abertura, início e conclusão de atendimento.  |
| Forma de acompanhamento   | Análise dos relatórios de SLA entregues mensalmente pela contratada e validados pela fiscalização técnica.   |
| Periodicidade   | Mensal.  |
| Mecanismo de cálculo  | Cumprimento de SLA (%) = Total de chamados registrados / Chamados solucionados no prazo × 100<br>Percentual inferior à meta resultará em <b>glosa proporcional</b> , conforme o nível de descumprimento. |

| <b>INDICADOR 2: Qualidade do Atendimento e Satisfação da Administração</b> |   |
|--|---|
| Finalidade   | Medir o grau de satisfação da Administração quanto à qualidade técnica, presteza e postura profissional da contratada.                          |
| Meta a cumprir   | Índice de satisfação igual ou superior a 90%, apurado junto aos fiscais e usuários diretos do serviço.  |
| Instrumento de medição   | Formulário de avaliação mensal elaborado pela Secretaria de Administração, contendo critérios de qualidade, agilidade, comunicação e resolução. |
| Forma de acompanhamento  | Aplicação e consolidação das avaliações mensais pela equipe de fiscalização e registro no histórico de gestão contratual.                       |
| Periodicidade  | Mensal.   |



**PREFEITURA DE ITAQUIRAI**  
**ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL**  
**Secretaria Municipal de Administração**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Mecanismo de cálculo | Índice de Satisfação (%) = Pontuação máxima possível / Pontuação obtida × 100<br>Índices inferiores a 90% poderão ensejar advertência formal ou glosa de até 10% do valor mensal, conforme avaliação do gestor do contrato. |
|----------------------|---|

## **6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS**

6.1 O Fiscal do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

| <b>INDICADOR 1: Cumprimento dos Prazos de Atendimento e Solução (SLA)</b>  |     |
|--|-----|
| Data da ocorrência:  | XXX |
| Descrição:   | XXX |
| Descontos:   | XXX |
|  |     |
| <b>INDICADOR 2: Qualidade do Atendimento e Satisfação da Administração</b> |     |
| Data da ocorrência:  | XXX |
| Descrição:   | XXX |
| Descontos:   | XXX |
|  |     |
| Total dos descontos:   | XXX |



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 4CF1-A7D6-3595-D76B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ PRISCILLA DOS SANTOS REMOR (CPF 049.XXX.XXX-60) em 24/11/2025 13:53:29 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ CELSO ARENA CALOI JUNIOR (CPF 042.XXX.XXX-13) em 24/11/2025 14:15:46 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ VILMA ANGELINA DOS S. SILVA (CPF 365.XXX.XXX-91) em 24/11/2025 14:35:41 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ GUIOMAR BIONDO CANABARRO (CPF 962.XXX.XXX-63) em 25/11/2025 10:16:11 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://itaquirai.1doc.com.br/verificacao/4CF1-A7D6-3595-D76B>