



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

MINUTA DE EDITAL

Belo Horizonte, 07 de março de 2025

MINUTA DE EDITAL

Belo Horizonte, 18 de fevereiro de 2025

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 03/2025 (90003/2025 - ComprasGov)

CONTRATANTE (UASG)

389172

OBJETO

Contratação da prestação de serviços de telecomunicações para o CRM-MG, abrangendo: Para a Sede: Implementação de uma Solução de Telefonia IP, incluindo um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia e 200 ramais ativos, com fornecimento em comodato de 190 aparelhos telefônicos padrão e 10 aparelhos do tipo secretária, todos compatíveis com PoE (Power over Ethernet). A solução deverá contar com URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, gravação de chamadas criptografada, dashboards gerenciais e integração com plataformas colaborativas como Microsoft Teams e Google Workspace. Deve ser garantida a portabilidade dos números existentes da Sede, assegurando a continuidade dos serviços sem alterações numéricas. Além disso, deve garantir redundância operacional e alta disponibilidade do serviço; Para as Delegacias Regionais: Serviço de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), com ligações ilimitadas (fixo/fixo e fixo/móvel, local e longa distância nacional - LDN) e portabilidade dos números atuais, assegurando comunicação estável e eficiente; conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO R\$

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **26/03/2025 às 14:01 (horário de Brasília)**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

GRUPO 1 NÃO

GRUPO 2 SIM



Documento assinado eletronicamente por **Lívia Pinheiro de Azevedo**, **Coordenador(a) do Setor de Compras e Licitação do CRM-MG**, em 07/03/2025, às 15:10, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2199262** e o código CRC **92F7405D**.



Rua dos Timbiras, 1200 - Bairro Boa Viagem |
CEP 30140-064 | Belo Horizonte/MG - <https://www.crmmg.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 23.13.000001199-5 | data de inclusão: 07/03/2025



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

MINUTA DE EDITAL

Belo Horizonte, 18 de fevereiro de 2025

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 03/2025 (90003/2025 - ComprasGov)

CONTRATANTE (UASG)

389172

OBJETO

Contratação da prestação de serviços de telecomunicações para o CRM-MG, abrangendo: Para a Sede: Implementação de uma Solução de Telefonia IP, incluindo um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia e 200 ramais ativos, com fornecimento em comodato de 190 aparelhos telefônicos padrão e 10 aparelhos do tipo secretária, todos compatíveis com PoE (Power over Ethernet). A solução deverá contar com URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, gravação de chamadas criptografada, dashboards gerenciais e integração com plataformas colaborativas como Microsoft Teams e Google Workspace. Deve ser garantida a portabilidade dos números existentes da Sede, assegurando a continuidade dos serviços sem alterações numéricas. Além disso, deve garantir redundância operacional e alta disponibilidade do serviço; Para as Delegacias Regionais: Serviço de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), com ligações ilimitadas (fixo/fixo e fixo/móvel, local e longa distância nacional - LDN) e portabilidade dos números atuais, assegurando comunicação estável e eficiente; conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **XX/XX/2024** às **14:01** (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

GRUPO 1 NÃO

GRUPO 2 SIM

Sumário

- [1. DO OBJETO](#)
- [2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO](#)
- [3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO](#)
- [4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA](#)
- [5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES](#)
- [6. DA FASE DE JULGAMENTO](#)
- [7. DA FASE DE HABILITAÇÃO](#)
- [8. DOS RECURSOS](#)
- [9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES](#)
- [10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO](#)

EDITAL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2025
(90003/2025 ComprasGov)
(Processo SEI Nº 23.13.000001199-5)

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, sediado na Rua dos Timbiras, nº 1200, Funcionários, Belo Horizonte/MG, por meio do Setor de Compras e Licitação, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Sessão Pública

L o c a l : **Portal de Compras do Governo Federal** -
<https://www.comprasgovernamentais.gov.br>

Código UASG: **389172**

Critério de Julgamento: **MENOR PREÇO POR GRUPO.**

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a **Contratação de serviço de telecomunicações para o CRM-MG**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. Em razão do descritivo do Sistema Compras.gov.br não possuir o mesmo nível de detalhamento do objeto do certame, as propostas deverão atender fielmente às especificações dos serviços detalhados no Termo de Referência.

1.3. A licitação será dividida em grupos, formados por um ou mais itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à

correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Para o Grupo 2 a participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.5.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de

escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.13. A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura

da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.13.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.6.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de

juízo, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

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

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

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

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. valor unitário e total do item;

4.1.2. Marca;

4.1.3. Fabricante;

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

4.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

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

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

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

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

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

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

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

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

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

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

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

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o

Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de **valor inferior** ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$1,00 (um real)**.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

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

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

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

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

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

5.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

5.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

5.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

5.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou

novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.

5.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

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

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

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

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

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

5.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.20.2.2. empresas brasileiras;

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

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

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

5.21.1. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

5.21.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a

negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

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

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

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

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

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

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

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

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

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

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

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado

de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5.1 e 5.6 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

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

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

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

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

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

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

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

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

6.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

6.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

6.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

6.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

6.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será

convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

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

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

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

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

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

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

6.19. Caso o Termo de Referência exija **prova de conceito**, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data estabelecida para sua realização, para executá-la, visando aferir o atendimento dos requisitos e funcionalidades mínimas da solução de tecnologia da

informação e comunicação, conforme disciplinado no Termo de Referência.

6.20. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a realização da prova de conceito.

6.21. A prova de conceito será realizada por equipe técnica designada, responsável pela aferição do atendimento dos itens estabelecidos, e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, mediante registro formal junto ao pregoeiro.

6.22. Todas as despesas decorrentes de participação ou acompanhamento da prova de conceito são de responsabilidade de cada um dos licitantes.

6.23. A equipe técnica elaborará relatório com o resultado da prova de conceito, informando se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

6.24. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, o licitante será declarado vencedor do processo licitatório e, caso indique a não conformidade, o licitante será desclassificado do processo licitatório.

6.25. Caso o relatório indique que a solução foi aprovada com ressalvas, as não conformidades serão listadas e o licitante terá prazo de 3 (três) dias úteis, não prorrogáveis, a contar da data de ciência do respectivo relatório, para proceder aos ajustes necessários na solução e disponibilizá-la, para a realização de testes complementares, para aferição da correção ou não das inconformidades indicada.

6.26. Poderá ser considerada aprovada com ressalva a solução que, embora possua todas as funcionalidades previstas na Prova de Conceito (PoC), venha a apresentar falha durante o teste.

6.27. Caso o novo relatório indique a não conformidade da solução ajustada às especificações técnicas exigidas, a licitante será desclassificada do processo licitatório.

6.28. Não será aceita a proposta da licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, que não a realizar ou que não a realizar nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

6.29. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na PoC.

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

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

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

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia da versão original e por documento digital-nato, mediante declaração de que este é legítimo e verdadeiro.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado por meio do e-mail **compras@crmmg.org.br**, de modo que seu agendamento não coincida com o

agendamento de outros licitantes.

7.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

7.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

7.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

7.13. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no **prazo de duas horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

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

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

7.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

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

7.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de

recebimento das propostas;

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

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

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

7.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

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

8. DOS RECURSOS

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

8.2. O prazo recursal é de **3 (três) dias úteis**, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de **3 (três) dias úteis**, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

9.1.5. fraudar a licitação

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

9.10. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará

a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir, **devendo ser observado o procedimento previsto na Portaria CRM-MG SEI-Nº 50, de 28 de novembro de 2024 (<http://transparencia.crmmg.org.br/images/CRMMG/Compras/Manual-Pro-Sanc-Lic-Cont.pdf>), para todas as penalidades.**

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

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

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até **3 (três) dias úteis** antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até **3 (três) dias úteis**, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do e-mail **compras@crmmg.org.br**.

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida

para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)** e endereço eletrônico - <https://www.crmmg.org.br/>:

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

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

11.11.1.1. Apêndice do Anexo I - Estudo Técnico Preliminar

11.11.2. ANEXO II - Minuta de Termo de Contrato



Documento assinado eletronicamente por **Lívia Pinheiro de Azevedo, Coordenador(a) do Setor de Compras e Licitação do CRM-MG**, em 18/02/2025, às 10:11, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2126915** e o código CRC **66B97ED0**.



Rua dos Timbiras, 1200 - Bairro Boa Viagem |
CEP 30140-064 | Belo Horizonte/MG - <https://www.crmmg.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 23.13.000001199-5 | data de inclusão: 18/02/2025



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-5 - CRM-MG/PRE/CRM-MG/PRE/DETIN

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. A presente contratação tem como objetivo a prestação de serviços de telecomunicações para o CRM-MG, abrangendo:

1.1.1. Para a Sede: Implementação de uma Solução de Telefonia IP, incluindo um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia e 200 ramais ativos, com fornecimento em comodato de 190 aparelhos telefônicos padrão e 10 aparelhos do tipo secretária, todos compatíveis com PoE (Power over Ethernet). A solução deverá contar com URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, chamadas criptografadas, dashboards gerenciais e integração com plataformas colaborativas como Microsoft Teams e Google Workspace. Deve ser garantida a portabilidade dos números existentes da Sede, assegurando a continuidade dos serviços sem alterações numéricas. Além disso, deve garantir redundância operacional e alta disponibilidade do serviço.

1.1.2. Para as Delegacias Regionais: Serviço de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), com ligações ilimitadas (fixo/fixo e fixo/móvel, local e longa distância nacional - LDN) e portabilidade dos números atuais, assegurando comunicação estável e eficiente.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1	Pabx Virtual em Nuvem com 200 ramais e URA para a linha (31) 3248-7700 Sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais Rua dos Timbiras, 1200 - Boa Viagem - BH/MG - 30.140-064	30177	Unidade	1	R\$ 13.960,00	R\$ 167.520,00
LOTE 1 - SUBTOTAL							R\$ 167.520,00

1	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3297-2285 Delegacia Regional do CRM-MG em Alfenas/MG Praça Doutor Fausto Monteiro, 426 - Centro - 37.130-031	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
2	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3661-4090 Delegacia Regional do CRM-MG em Araxá/MG Rua Dom José Gaspar, 225 / Sala 102 - Centro - 38.183-188	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
3	Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3331-9009 Delegacia Regional do CRM-MG em Barbacena/MG Rua Afrânio de Castro Costa, 55 / Sala 04 - São Sebastião - 36.202-338	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
4	Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3721-4194 Delegacia Regional do CRM-MG em Conselheiro Lafaiete/MG Rua Professora Júlia Miranda, 370 - Quinta das Flores - 36.401-154	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00

5	Serviço de Telefonia STFC para linha (37) 3214-6900 Delegacia Regional do CRM- MG em Divinópolis/MG Rua Minas Gerais, 655 / Sala 809/811 - Centro - 35.500- 007	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
6	Serviço de Telefonia STFC para linha (33) 3271-1570 Delegacia Regional do CRM- MG em Governador Valadares/MG Av. Dr. Raimundo Monteiro Rezende, 41 / Sala 103 - Centro - 35.010-177	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
7	Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3822-3183 Delegacia Regional do CRM- MG em Ipatinga/MG Rua Vinhático, 15 / Sala 505 - Horto - 35.160- 317	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
8	Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3831-2681 Delegacia Regional do CRM- MG em Itabira/MG Av. Martins da Costa, 327 / Salas 202/203 - Pará - 35.900- 047	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00

9	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3622-0955 Delegacia Regional do CRM- MG em Itajubá/MG Rua Antônio Simão Mauad, 149 / Sala 209 - BPS - 37.500-180	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
10	Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3851-6266 Delegacia Regional do CRM- MG em João Monlevade/MG Av. Wilson Alvarenga, 1059 / salas 903 e 905 - Carneirinhos - 35.930-001	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
11	Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3216-3879 Delegacia Regional do CRM- MG em Juiz de Fora/MG Rua Braz Bernardino, 59 - Centro - 36.010- 320	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
12	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3822-6731 Delegacia Regional do CRM- MG em Lavras/MG Rua Manuel C. de Souza, 25 / sala 101 - Centro - 37.200-158	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00

2

13	Serviço de Telefonia STFC para linha (38) 3222-7769 Delegacia Regional do CRM-MG em Montes Claros/MG Av. Dr. José Corrêa Machado, 1079 / salas 92 e 93 - Ibituruna - 39.401-832	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
14	Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3722-3758 Delegacia Regional do CRM-MG em Muriaé/MG Rua Barão do Monte Alto, 144 / Salas 405/406 - Centro - 36.880-018	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
15	Serviço de Telefonia STFC para linha (38) 3672-6752 Delegacia Regional do CRM-MG em Paracatu/MG Rua Antônio Porto, 84 / Sala 01 - Centro - 38.600-268	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
16	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3521-7880 Delegacia Regional do CRM-MG em Passos/MG Rua Santa Casa, 145 / Sala 201 - Centro - 37.904-020	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00

17	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3823-8641 Delegacia Regional do CRM- MG em Patos de Minas/MG Rua Eduardo de Noronha, 167 - Sobradinho - 38.701-120	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
18	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3714-8009 Delegacia Regional do CRM- MG em Poços de Caldas/MG Rua Assis Figueiredo, 29 - Centro - 37.701- 704	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
19	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3422-8520 Delegacia Regional do CRM- MG em Pouso Alegre/MG Rua Manoelita de Barros Cobra Oliveira, 130 - Guanabara - 37.554-111	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
20	Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3372-1455 Delegacia Regional do CRM- MG em São João Del Rei/MG Av. José Caetano Carvalho, 776 - Centro - 36.307- 251	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00

21	Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3772-3342 Delegacia Regional do CRM- MG em Sete Lagoas/MG Rua Cândido Azeredo, 21 / Sala 401 - Centro - 35.700-019	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
22	Serviço de Telefonia STFC para linha (33) 3522-5136 Delegacia Regional do CRM- MG em Teófilo Otoni/MG Rua Doutor Manoel Esteves, 323 / Sala 406 - Centro - 39.800- 090	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
23	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3312-4421 Delegacia Regional do CRM- MG em Uberaba/MG Av. Doutor Fidelis Reis, 146 - Centro - 38.010- 030	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
24	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3235-2818 Delegacia Regional do CRM- MG em Uberlândia/MG Av. Cesário Alvim, 02 - Centro - 38.400- 096	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00

25	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3221-7099 Delegacia Regional do CRM-MG em Varginha/MG Av. Rui Barbosa, 183 - Centro - 37.002-140	26182	Unidade	1	R\$ 90,12	R\$ 2.253,00
LOTE 2 - SUBTOTAL						R\$ 27.036,00
VALOR TOTAL						R\$ 194.556,00

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que envolvem a prestação de serviços amplamente ofertados no mercado, com especificações técnicas padronizadas, facilmente identificáveis e comparáveis entre diversos fornecedores. Essa padronização permite que a contratação seja realizada de maneira clara, objetiva e transparente, garantindo maior eficiência e competitividade no processo de seleção da contratada.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme a legislação vigente.

1.4. O contrato oferecerá detalhamento das regras aplicáveis em relação à vigência, execução e eventuais penalidades, conforme previsto na legislação.

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

2.1. A presente contratação abrange a prestação de serviços de telecomunicações para o CRM-MG, garantindo a continuidade das comunicações institucionais tanto para a Sede quanto para as Delegacias Regionais. O ciclo de vida do objeto envolve desde a ativação dos serviços, manutenção contínua, suporte técnico e gestão da solução, até o encerramento da vigência contratual.

2.2. A solução proposta contempla:

2.2.1. Para a Sede: Implementação de uma Solução de Telefonia IP, composta por um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia e 200 ramais ativos. A solução incluirá o fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato, todos compatíveis com PoE (Power over Ethernet). Além disso, deverá contar com URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, chamadas criptografadas, dashboards gerenciais e relatórios de desempenho, bem como integração com plataformas colaborativas como Microsoft Teams e Google Workspace.

2.2.2. Para as Delegacias Regionais: Prestação de serviço de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), com ligações ilimitadas (fixo/fixo e fixo/móvel, local e longa distância nacional - LDN) e portabilidade dos números atuais, assegurando qualidade e estabilidade na comunicação.

2.3. O serviço contratado deverá seguir os padrões técnicos definidos pela Anatel, garantindo que todas as tecnologias utilizadas estejam em conformidade com a regulamentação vigente, assegurando qualidade e eficiência na comunicação entre as unidades do CRM-MG e o público.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação dos serviços de telecomunicações é essencial para garantir a continuidade e eficiência da comunicação institucional no CRM-MG, abrangendo tanto a Sede quanto as Delegacias Regionais. A disponibilidade de um serviço de telefonia confiável é indispensável para o suporte às atividades administrativas e o atendimento contínuo à sociedade.

3.2. Para a Sede, a necessidade da contratação se justifica pela modernização da infraestrutura de telefonia, substituindo o PABX físico e tronco E1 por um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia. Esse modelo permite gestão centralizada, maior flexibilidade operacional, redução de custos e escalabilidade, garantindo portabilidade dos números existentes e integração com plataformas colaborativas, como Microsoft Teams e Google Workspace.

3.3. Para as Delegacias Regionais, a contratação dos serviços de telefonia fixa na modalidade STFC é essencial para assegurar a continuidade das atividades institucionais, garantindo a portabilidade dos números atuais e um serviço de qualidade, estável e confiável. A manutenção das linhas fixas é necessária para evitar interrupções no atendimento a médicos, empresas de saúde, entidades públicas e à população em geral.

3.4. Experiências anteriores demonstraram que a migração para VoIP sem planejamento adequado causou dificuldades operacionais e degradação na qualidade do serviço, especialmente nas Delegacias Regionais, onde a infraestrutura de internet não é totalmente confiável. Para mitigar esses riscos, a nova contratação estabelece um modelo híbrido, garantindo a implantação da Telefonia IP na Sede, enquanto mantém o STFC nas Delegacias até que seja viável uma futura transição para VoIP, conforme a infraestrutura permita.

3.5. A solução contratada busca garantir segurança, alta disponibilidade e suporte técnico especializado, permitindo o gerenciamento eficiente da telefonia e a continuidade operacional do CRM-MG.

3.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

3.7. O objeto da contratação também está alinhado com o Planejamento Estratégico 2024-2028, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024-2028	
ID	Objetivo Estratégico
1	OE.11 - Investir nos recursos tecnológicos da instituição

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Requisitos Técnicos**

4.1.1. A empresa contratada deverá fornecer serviços de telecomunicações para o CRM-MG, abrangendo a prestação de serviços de telefonia IP para a Sede, composta por um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia e 200 ramais ativos, e serviços de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) para as Delegacias Regionais, conforme regulamentação da Anatel.

4.1.2. A solução contratada deverá garantir a portabilidade dos números telefônicos existentes na Sede e nas Delegacias Regionais, assegurando a continuidade do serviço sem alterações numéricas.

4.1.3. O serviço deve contemplar um pacote de ligações ilimitadas para chamadas locais, interurbanas e de longa distância nacional (LDN), tanto para números fixos quanto móveis.

4.1.4. A qualidade da comunicação deverá ser assegurada por meio de áudio HD (High Definition), cancelamento de eco, supressão de ruído e baixa latência, garantindo clareza e estabilidade nas chamadas.

4.1.5. A empresa contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva de todas as soluções fornecidas, incluindo suporte técnico para a infraestrutura, equipamentos e serviços contratados.

4.1.6. A solução deverá garantir suporte e monitoramento contínuo da qualidade das chamadas (QoS), permitindo a identificação de perda de pacotes, latência e jitter, garantindo conformidade com os níveis de desempenho estabelecidos no SLA.

4.1.7. Para a Sede, a solução deverá incluir o fornecimento de 190 aparelhos telefônicos padrão e 10 aparelhos do tipo secretária, todos compatíveis com PoE (Power over Ethernet), garantindo flexibilidade na infraestrutura de rede.

4.1.8. O PABX Virtual Integrado deverá contar com URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, chamadas criptografadas e relatórios gerenciais detalhados, assegurando uma gestão eficiente da telefonia.

4.1.9. A solução deverá permitir integração com plataformas colaborativas como Microsoft Teams e Google Workspace, proporcionando maior flexibilidade na comunicação corporativa.

4.1.10. A segurança das comunicações deverá ser garantida por meio de criptografia ponta a ponta das chamadas, controle de acessos, logs de auditoria detalhados e autenticação para todos os usuários.

4.1.11. Para assegurar a alta disponibilidade do serviço, o PABX Virtual Integrado deverá possuir redundância geográfica, garantindo hospedagem em, no mínimo, dois sites distintos no território nacional, com um SLA mínimo de 99,9%.

4.1.12. A solução deverá contar com failover automático, garantindo a continuidade do serviço em caso de falha na conexão principal.

4.1.13. A solução de Telefonia IP deverá ser compatível com softphones para desktops e dispositivos móveis (Windows, Mac, Android e iOS), garantindo flexibilidade no uso dos ramais.

4.1.14. As licenças de ramais e softphones deverão ser intercambiáveis, proporcionando maior controle na gestão da telefonia.

4.1.15. O sistema deverá suportar os Codecs G.729, G.711, G.722 e Opus,

garantindo compressão eficiente e qualidade de áudio HD, além de um buffer dinâmico para compensação de jitter.

4.1.16. Deverão ser implementados mecanismos de segurança para detectar e bloquear chamadas fraudulentas, prevenindo ataques como phreaking e vishing.

4.1.17. A plataforma deverá manter registros detalhados de chamadas realizadas e recebidas, garantindo rastreabilidade e auditoria, com armazenamento seguro conforme regulamentação da LGPD.

4.1.18. Nas Delegacias Regionais, o serviço contratado deverá assegurar qualidade de áudio estável, sem interferências ou quedas, e infraestrutura robusta para manter a estabilidade das ligações.

4.1.19. A solução deve prever a possibilidade de futura migração para Telefonia IP (VoIP), conforme aprimoramento da infraestrutura local, garantindo que a transição seja feita de forma planejada e sem comprometer a operação das unidades.

4.1.20. Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:

4.1.20.1. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou Softphone).

4.1.20.2. Discagem por ramal para chamadas internas mesmo quando um servidor estiver ausente do seu ambiente do trabalho, porém conectado via softphone em seu aparelho celular, por exemplo.

4.1.20.3. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).

4.1.20.4. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).

4.1.20.5. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).

4.1.20.6. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).

4.1.20.7. Possibilidade de criação de grupos de atendimento.

4.1.20.8. Transferência de chamadas. (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias).

4.1.20.9. Música em espera para chamadas telefônicas.

4.1.20.10. Captura de chamadas em grupo de ramais.

4.1.20.11. Não perturbe (quando o usuário ativa o serviço Não Perturbe, todas as chamadas para o usuário são processadas como se o usuário estivesse ocupado e não pudesse receber chamadas).

4.1.20.12. Cadeado eletrônico em grupo de ramais (códigos de autorização para efetuar chamadas).

4.1.20.13. Identificação do número chamador (BINA).

4.1.20.14. Rediscagem de chamadas.

- 4.1.20.15. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
- 4.1.20.16. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
- 4.1.20.17. Deverá permitir o uso simultâneo de até 3 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou Softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
- 4.1.20.18. Conferência de voz nos telefones IP, com até 3 participantes internos e/ou externos.
- 4.1.20.19. Pelo menos 20 (vinte) usuários deverão contemplar os seguintes recursos agregados às facilidades acima mencionadas:
- 4.1.20.20. Deverá permitir o uso simultâneo de até 10 dispositivos.
- 4.1.20.21. Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.
- 4.1.20.22. Captura de chamadas direta (permite que um usuário digite um código seguido por um ramal para atender a uma chamada direcionada a um usuário com esse ramal).
- 4.1.20.23. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente, encaminhadas ao ramal do chefe.
- 4.1.20.24. Desvio Noturno (permite que as chamadas externas recebidas no usuário sejam redirecionadas para um destino especificado em um horário estabelecido).
- 4.1.20.25. Retorno automático de chamadas (permite ao originador ser notificado quando o lado chamado, em caso de ocupado, ficar livre).
- 4.1.20.26. Cada um dos 200 (duzentos) usuários deverá ser contemplado em sua licença de ramal, com um softphone, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas:
- 4.1.20.27. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, iOS 15.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descritos, de forma simultânea.
- 4.1.20.28. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).
- 4.1.20.29. Deve ser do mesmo fabricante da solução de Pabx em Nuvem e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP.
- 4.1.20.30. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre seus dispositivos existentes, mantendo a sessão da ligação sempre ativa (p.ex, pode-se 'puxar' a ligação que está sendo atendida no aparelho IP, para o seu softphone e vice-versa, puxando a ligação no aparelho IP, após ter sido estabelecida via softphone). Este recurso é bastante interessante pois permite que servidores possam se deslocar em atendimento, e migrar de terminal para melhor continuidade de suas atividades laborais.
- 4.1.20.31. Deve possuir o ajuste da redução de ruído avançada, de forma que o usuário possa optar entre permitir ouvir todas as vozes próximas; permitir ouvir somente o interlocutor e ainda remover o ruído de fundo e outras vozes.
- 4.1.20.32. Deve suportar transferência de chamadas.
- 4.1.20.33. Deve suportar retenção de chamada.

- 4.1.20.34. Deve manter histórico de chamadas incluindo ligações não atendidas.
- 4.1.20.35. Não serão aceitas soluções de software baseadas exclusivamente no protocolo WebRTC em virtude deste não permitir a negociação dos codecs especificados no item anterior.
- 4.1.20.36. Este softphone deverá possuir um plugin ou App do mesmo fabricante, em loja da Microsoft, possibilitando que seja executado por dentro do MS Teams, de forma independente, isto é, permitindo que enquanto o usuário trabalhe no Teams (via chat, grupo, etc) possa atender ou gerar chamadas telefônicas internas e externas. Não serão aceitas soluções que exijam aquisição de licenças E5, Phone System ou similares para seu funcionamento.
- 4.1.20.37. Deverá anexar à proposta comercial ajustada, datasheets, links WEB e/ou manuais para comprovação das especificações dos requisitos dos usuários acima.
- 4.1.21. Os telefones IP - padrão devem:
- 4.1.21.1. Possuir homologação da Anatel.
- 4.1.21.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.
- 4.1.21.3. Permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- 4.1.21.4. Áudio HD com redução de ruído, no viva-voz e no fone.
- 4.1.21.5. Tela com resolução mínima de 128x48 pixels.
- 4.1.21.6. Suportar fone de ouvido sem fio EHS.
- 4.1.21.7. Suportar os codecs G.711A/u, G.722, G.729A e OPUS.
- 4.1.21.8. Suportar cancelamento de eco.
- 4.1.21.9. Possuir 4 teclas programáveis.
- 4.1.21.10. Possuir 12 teclas padrões (zero a nove, asterisco e jogo da velha).
- 4.1.21.11. Possuir teclas de função (Rediscagem / Transferir / Conferência / Agenda / Mensagens / Reter / Headset / Mudo / Volume +/-).
- 4.1.21.12. Suportar ângulo ajustável de 45° e instalação em parede.
- 4.1.21.13. Possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000.
- 4.1.21.14. Função PoE (IEEE 802af).
- 4.1.21.15. Suporte aos protocolos SIP, TLS, SRTP, LLDP, QoS, IEEE 802.1Q, HTTPS.
- 4.1.21.16. Ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.
- 4.1.21.17. Anexar à proposta comercial ajustada, datasheets, links WEB e/ou manuais para comprovação das especificações dos requisitos dos usuários acima.
- 4.1.22. Os telefones IP - tipo "Secretária" devem:
- 4.1.22.1. Possuir homologação da Anatel.
- 4.1.22.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.
- 4.1.22.3. Permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- 4.1.22.4. Possuir áudio HD com redução de ruído, no viva-voz e no fone.
- 4.1.22.5. Possuir tela colorida de no mínimo 2,4 polegadas (320x240 pixels).
- 4.1.22.6. Possuir 4 linhas SIP.
- 4.1.22.7. Possuir conferência de 6 vias.

- 4.1.22.8. Possuir entrada para até 1000 contatos em lista telefônica local, identificador de chamadas, chamada em espera, transferência de chamada.
- 4.1.22.9. Suportar Fone de ouvido sem fio EHS.
- 4.1.22.10. Suportar os codecs G.711a/u, G.726, G.729A, iLBC, G.722 e Opus.
- 4.1.22.11. Suportar as funcionalidades de AEC, VAD, CNG, BNE, NR, AGC, PLC.
- 4.1.22.12. Possuir 4 teclas programáveis.
- 4.1.22.13. Possuir 12 teclas padrões (zero a nove, asterisco e jogo da velha).
- 4.1.22.14. Possuir 9 teclas de função (Reter/Transferir/Mensagem de voz/Conferência/Agenda/MWI/ Fone de ouvido/Rediscagem/Hands-free).
- 4.1.22.15. Possuir 3 teclas de linhas com LED.
- 4.1.22.16. Suportar ângulo ajustável de 45° e 50° e instalação em parede.
- 4.1.22.17. Possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.
- 4.1.22.18. Possuir função PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1.
- 4.1.22.19. Ter suporte aos protocolos SIP2.0 over UDP/TCP/TLS, RTP/RTCP/SRTP, STUN, DHCP, IPv6, LLDP, PPPoE, QoS, 802.1x, L2TP, OpenVPN, SNMP, FTP/TFTP, HTTP/HTTPS.
- 4.1.22.20. Ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.
- 4.1.22.21. Anexar à proposta comercial ajustada, datasheets, links WEB e/ou manuais para comprovação das especificações dos requisitos dos usuários acima.

4.2. **Requisitos de Negócio**

4.2.1. A contratação dos serviços de telecomunicações visa garantir a continuidade do atendimento ao público e suporte administrativo, tanto na Sede quanto nas Delegacias Regionais do CRM-MG. O serviço de telefonia representa um instrumento essencial para o funcionamento do Conselho, viabilizando tanto a comunicação interna entre setores e unidades regionais quanto o atendimento a médicos, empresas de saúde, entidades públicas e demais usuários.

4.2.2. Deve ser assegurada a estabilidade das comunicações, garantindo que a Sede e as Delegacias Regionais mantenham contato contínuo com seus públicos de interesse, sem interrupções no serviço. A comunicação institucional não pode ser comprometida por falhas operacionais, sendo necessário um modelo de prestação de serviço que contemple redução de riscos e continuidade das operações.

4.2.3. O serviço contratado deve permitir a portabilidade numérica sem custos adicionais, assegurando que os números já divulgados pelo CRM-MG sejam mantidos, tanto para o STFC das Delegacias Regionais quanto para a Solução de Telefonia IP da Sede. A contratada deverá realizar todo o processo de portabilidade sem qualquer interrupção no serviço, garantindo que as linhas telefônicas permaneçam ativas durante a transição. Qualquer falha ou indisponibilidade deverá ser imediatamente corrigida pela contratada, sem impacto para os usuários.

4.2.4. A administração do CRM-MG deve contar com uma solução de telefonia que ofereça flexibilidade e escalabilidade, permitindo expansão ou redução de ramais conforme a demanda, sem que isso gere altos custos ou exija aquisições de infraestrutura adicional. A solução deve garantir suporte técnico eficiente, assegurando que qualquer problema seja resolvido dentro dos prazos estabelecidos no contrato.

4.2.5. A nova estrutura telefônica deve proporcionar transparência na gestão dos serviços de telecomunicações, oferecendo relatórios gerenciais detalhados sobre volume de chamadas, custos operacionais e desempenho dos atendimentos, facilitando a análise dos dados e o planejamento estratégico da telefonia institucional. Além disso, a solução deve garantir indicadores de desempenho (KPIs), permitindo o monitoramento da qualidade das chamadas, tempos de atendimento e falhas operacionais.

4.2.6. A padronização e centralização dos serviços de telefonia permitirão maior controle gerencial, previsibilidade de custos e eficiência na gestão dos recursos humanos e tecnológicos.

4.2.7. A contratação unificada possibilitará economia de escala e otimização de processos administrativos, garantindo que a estrutura de telefonia esteja alinhada com o crescimento e evolução do CRM-MG.

4.2.8. O serviço contratado deve prever redundância e contingência, evitando descontinuidade na comunicação por falhas operacionais. Além disso, a solução deve estar alinhada às normas regulatórias da Anatel e às exigências de segurança e privacidade da LGPD, garantindo conformidade com os padrões vigentes de proteção de dados e sigilo das informações transmitidas.

4.2.9. A modernização da infraestrutura de telefonia permitirá a substituição gradual de tecnologias obsoletas, eliminando a dependência de soluções analógicas defasadas. A nova solução possibilitará uma administração eficiente dos custos operacionais, garantindo previsibilidade e economia para o CRM-MG.

4.2.10. A otimização dos recursos humanos e financeiros, aliada à redução de custos operacionais, permitirá ao CRM-MG um uso mais eficiente de seus recursos, consolidando um modelo de comunicação confiável e alinhado às necessidades institucionais.

4.3. **Requisitos de Capacitação**

4.3.1. Não será exigida capacitação técnica específica para os colaboradores da Sede e das Delegacias Regionais do CRM-MG, uma vez que os serviços contratados não requerem o uso de tecnologias ou equipamentos complexos por parte dos usuários finais.

4.3.2. Todo o suporte técnico necessário para a operação das linhas telefônicas fixas (STFC) e da Solução de Telefonia IP (PABX Virtual Integrado) deverá ser prestado diretamente pela contratada, incluindo a resolução de falhas e a orientação quanto ao uso adequado do serviço.

4.3.3. A contratada deverá apresentar um plano de treinamento detalhado, no prazo máximo de 5 dias após a reunião de alinhamento inicial, que deverá ser validado e aprovado pela equipe designada pelo CRM-MG. O treinamento deverá ser realizado logo após a implantação da solução ou em datas definidas pela contratante, garantindo que os usuários estejam preparados para a utilização do novo sistema.

4.3.4. O treinamento poderá ser realizado nas dependências do CRM-MG ou de forma virtual, não tendo custos adicionais para a Administração. Todos os custos relacionados ao treinamento, como deslocamento, hospedagem, alimentação e materiais didáticos, serão de responsabilidade da contratada.

4.3.5. A contratada deverá fornecer materiais didáticos complementares, incluindo manuais, tutoriais e vídeos, para que os usuários possam consultar as

principais funcionalidades do sistema sempre que necessário. Todo material de treinamento deve estar disponível no idioma português.

4.3.6. A capacitação deverá abranger treinamento completo para a equipe de TI e usuários administrativos do CRM-MG, garantindo que saibam operar, administrar e configurar o sistema de telefonia de forma eficiente. Além disso, os usuários finais deverão receber orientação funcional sobre o uso dos aparelhos telefônicos, os recursos do PABX Virtual e as ferramentas disponíveis para comunicação, assegurando que todos possam utilizar o serviço de maneira adequada.

4.3.7. Para facilitar a adaptação dos usuários, recomenda-se a distribuição de manuais e guias rápidos, além da disponibilização de suporte técnico durante a transição para a nova solução.

4.4. **Requisitos Legais**

4.4.1. O presente processo de contratação deverá estar em conformidade com a Constituição Federal, a Lei nº 14.133/2021, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais legislações aplicáveis.

4.4.2. A empresa contratada deverá observar todas as normas da Anatel aplicáveis ao serviço contratado, incluindo a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), o Regulamento do STFC (Resolução nº 477/2007), o Plano Geral de Metas de Qualidade (Resolução nº 30/1998) e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 632/2014), garantindo total conformidade com a regulamentação do setor.

4.4.3. A contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das comunicações, respeitando as disposições da Constituição Federal e as regulamentações sobre quebra de sigilo de telecomunicações. Qualquer violação poderá resultar em responsabilidade criminal e administrativa, conforme legislação vigente. Além disso, a empresa deverá garantir que todas as informações obtidas na prestação do serviço sejam utilizadas exclusivamente para cumprimento do contrato, sem repasse indevido a terceiros.

4.4.4. O contrato deverá prever cláusulas específicas que assegurem o cumprimento das obrigações legais por parte da contratada, incluindo requisitos de proteção de dados e segurança da informação, especialmente no uso da Solução de Telefonia IP, conforme as diretrizes da LGPD. Os dados e registros de chamadas deverão ser armazenados de forma segura, garantindo acesso restrito e sigilo conforme normas vigentes.

4.4.5. A contratada será responsável por garantir que todos os serviços prestados estejam em conformidade com a legislação vigente e com as normas contratuais. Caso ocorram falhas no serviço que impactem a operação do CRM-MG, a contratada deverá corrigir o problema sem custos adicionais para a Administração, podendo ser responsabilizada caso as falhas comprometam as atividades institucionais.

4.4.6. A empresa não poderá transferir a terceiros suas obrigações contratuais sem autorização expressa da Administração. Caso um problema de funcionamento do serviço tenha origem externa ao escopo contratado, a contratada deverá informar imediatamente o CRM-MG, fornecendo um relatório técnico detalhado com justificativas e eventuais soluções.

4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. A contratada deverá garantir a manutenção preventiva e corretiva de todas as soluções contratadas, incluindo o STFC das Delegacias Regionais e a Solução de Telefonia IP da Sede, de modo a evitar falhas ou interrupções no serviço.

4.5.2. A manutenção deverá incluir substituição de equipamentos defeituosos, quando necessário, garantindo a continuidade do serviço. Esse suporte abrangerá terminais físicos, gateways VoIP, equipamentos de rede, aparelhos telefônicos IP compatíveis com PoE e servidores do PABX Virtual, quando aplicável.

4.5.3. Para evitar indisponibilidade, a contratada deverá manter um estoque de equipamentos de backup, permitindo reposição imediata em caso de falha, garantindo a continuidade do serviço até a substituição definitiva do equipamento danificado.

4.5.4. O atendimento a chamados técnicos deverá ocorrer dentro de 2 (duas) horas após a abertura do chamado, com prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a resolução de falhas técnicas. Caso a falha esteja relacionada à infraestrutura do CRM-MG, a contratada deverá fornecer um diagnóstico detalhado e recomendar as ações corretivas necessárias.

4.5.5. A contratada será responsável por garantir que todos os equipamentos substituídos sejam novos, de primeiro uso, com modelo igual ou superior ao equipamento original. Nenhum equipamento recondicionado poderá ser utilizado como substituição definitiva.

4.5.6. A manutenção deverá incluir monitoramento remoto contínuo, permitindo a identificação de falhas antes que impactem os usuários. Além disso, a contratada deverá fornecer relatórios periódicos sobre os chamados técnicos atendidos, contendo descrição do problema, tempo de resolução e peças substituídas, garantindo transparência na execução da manutenção.

4.5.7. Para assegurar a alta disponibilidade do serviço, a contratada deverá adotar procedimentos para minimizar o tempo de inatividade da telefonia, especialmente para a Solução de Telefonia IP da Sede, garantindo que falhas técnicas não comprometam a comunicação institucional.

4.5.8. Todas as manutenções preventivas e corretivas realizadas deverão ser registradas e documentadas, permitindo auditoria e acompanhamento pela equipe do CRM-MG, assegurando que o serviço prestado esteja em conformidade com as exigências contratuais e padrões de qualidade estabelecidos.

4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. A ativação inicial das linhas telefônicas STFC nas Delegacias Regionais e da Solução de Telefonia IP na Sede deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

4.6.2. O prazo máximo para a portabilidade dos números existentes, tanto para o STFC das Delegacias Regionais quanto para a Telefonia IP da Sede, será de 3 (três) dias úteis, conforme regulamentação da Anatel.

4.6.3. A contratada deverá apresentar um cronograma detalhado de implantação, especificando todas as etapas do processo, incluindo ativação das linhas, testes de conectividade e qualidade de chamadas. O processo de implantação deverá prever testes de funcionamento antes da entrega definitiva,

garantindo que as linhas STFC e a Solução de Telefonia IP estejam plenamente operacionais.

4.6.4. Caso sejam identificadas falhas durante a implantação, a contratada deverá providenciar as correções necessárias no prazo máximo de 24 horas, garantindo a plena operação do serviço contratado.

4.6.5. Para garantir a continuidade dos serviços, o fornecedor deverá garantir atendimento prioritário para falhas críticas, assegurando resposta imediata e solução em até 4 horas em caso de interrupção total do serviço. Para falhas moderadas (impacto parcial na operação), a solução deve ser realizada em até 8 horas, enquanto chamados operacionais comuns devem ser resolvidos em até 32 horas, respeitando níveis de prioridade e escalonamento técnico.

4.7. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.7.1. A empresa contratada deve adotar medidas para garantir a segurança das comunicações realizadas tanto pela Sede quanto pelas Delegacias Regionais do CRM-MG, assegurando que as informações transmitidas não sejam acessadas por terceiros não autorizados. Deve ser garantido o sigilo das informações trocadas, evitando interceptações indevidas e assegurando a privacidade das comunicações institucionais.

4.7.2. A contratada deverá implementar mecanismos de proteção contra ataques cibernéticos, incluindo monitoramento contínuo da Telefonia IP (PABX Virtual Integrado) na Sede e das linhas STFC nas Delegacias Regionais, para detectar e prevenir tentativas de invasão, fraudes ou acessos indevidos.

4.7.3. O tráfego de voz dentro da rede IP deverá ser criptografado, utilizando TLS (Transport Layer Security) v1.2 ou superior para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz e vídeo, com criptografia AES de, no mínimo, 128 bits.

4.7.4. O sistema deverá contar com logs detalhados de auditoria, permitindo rastreamento e análise de atividades realizadas na plataforma.

4.7.5. O sistema deverá possibilitar a configuração de perfis de usuários com diferentes níveis de acesso, permitindo a atribuição de permissões específicas para administração, supervisão, operação e uso restrito, assegurando conformidade com as diretrizes de segurança e controle gerencial.

4.7.6. A infraestrutura da contratada deverá garantir replicação de dados e backups automáticos, assegurando operacionalização ininterrupta e recuperação rápida em caso de falhas.

4.7.7. O serviço deverá ser hospedado obrigatoriamente em datacenters localizados em território nacional, que possuam certificações SOC1, SOC2, SOC3, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, CSA STAR, PCI DSS e HITRUST CSF ou certificação mínima Tier III, garantindo alta disponibilidade, segurança das informações e conformidade com a LGPD.

4.7.8. A solução PABX em nuvem deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

4.7.9. Deverá ser apresentada junto à proposta ajustada, a comprovação que os datacenters possuem as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

4.7.10. Qualquer incidente de segurança ou violação de privacidade deverá ser comunicado imediatamente ao CRM-MG, com a adoção de medidas corretivas para

mitigar riscos e evitar novas ocorrências.

4.7.11. O sistema também deverá contar com alertas automáticos para a equipe responsável, notificando qualquer tentativa de invasão ou atividade suspeita.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch.

4.8.2. Qualquer alteração ou intervenção na arquitetura tecnológica existente deverá ser previamente autorizada pelo CRM-MG e documentada pela contratada, garantindo que as modificações não impactem negativamente a infraestrutura de comunicação da instituição.

4.8.3. O serviço deve ser compatível com tecnologias de comunicação de voz tradicionais (STFC) e emergentes (Telefonia IP - VoIP), garantindo flexibilidade para futuras atualizações e modernizações, conforme as necessidades do CRM-MG.

4.8.4. A solução deverá operar em ambientes híbridos, permitindo a integração entre a telefonia fixa (STFC) e a Telefonia IP (PABX Virtual Integrado), assegurando interoperabilidade e continuidade operacional.

4.8.5. A infraestrutura deverá ser baseada em computação em nuvem (Software como Serviço - SaaS), garantindo segurança, escalabilidade e alta disponibilidade.

4.8.6. O PABX Virtual deverá possuir redundância geográfica, evitando ponto único de falha e garantindo continuidade operacional.

4.8.7. A plataforma de telefonia deverá ser totalmente compatível com o Protocolo SIP (RFC 3261), permitindo conexões de telefones físicos SIP e SoftPhones, compatíveis com dispositivos móveis (iOS e Android) e desktops (Windows e Mac).

4.8.8. A solução deverá permitir monitoramento remoto contínuo, garantindo gestão eficiente da telefonia e rápida detecção de falhas.

4.8.9. O sistema deverá incluir um portal de gerenciamento web em português, compatível com os principais navegadores (Chrome, Edge, Firefox e Safari).

4.8.10. A solução deve ser escalável, permitindo a expansão de ramais e funcionalidades conforme a necessidade do CRM-MG, sem a necessidade de investimentos adicionais significativos.

4.8.11. A qualidade técnica deve atender aos seguintes parâmetros:

4.8.12. Uptime mínimo de 99,5%, garantindo disponibilidade constante do serviço.

4.8.13. Latência das chamadas inferior a 150ms, assegurando comunicação fluida e estável.

4.9. Requisitos de Implantação

4.9.1. A empresa contratada deverá apresentar um cronograma detalhado de implantação, especificando todas as etapas do processo, incluindo prazos para

ativação da Solução de Telefonia IP na Sede e das linhas STFC nas Delegacias Regionais, bem como a entrega, instalação e configuração dos aparelhos telefônicos IP compatíveis com PoE e a realização de testes funcionais.

4.9.2. A implantação deverá ser precedida por uma reunião inicial entre a contratada e a equipe do CRM-MG, com o objetivo de alinhar o planejamento operacional e definir os procedimentos técnicos necessários. Durante todo o processo, deverá ser estabelecido um canal de comunicação direto para reportar o status das atividades, garantindo transparência e eficiência na execução.

4.9.3. O processo de implantação deverá prever testes iniciais de conectividade e qualidade de chamadas, assegurando que tanto a Telefonia IP (PABX Virtual e aparelhos IP) da Sede quanto as linhas STFC das Delegacias Regionais estejam plenamente operacionais antes da entrega definitiva. Somente após a validação e aceitação formal desses testes pelo CRM-MG, a implantação será considerada concluída. Caso alguma funcionalidade não esteja em conformidade com as especificações do contrato, a contratada deverá realizar os ajustes necessários antes da aceitação final.

4.9.4. A portabilidade dos números existentes deverá ser realizada de forma eficiente e sem interrupções, garantindo a continuidade dos serviços tanto para a Sede (Telefonia IP) quanto para as Delegacias Regionais (STFC).

4.9.5. Caso sejam identificadas falhas durante o processo de implantação, a contratada deverá proceder com as correções necessárias no prazo máximo de 24 horas, garantindo a plena operação do serviço contratado.

4.9.6. Para assegurar uma transição contratual sem descontinuidade dos serviços existentes, a Administração deverá coordenar a migração entre contratos, evitando interrupções nas atividades do CRM-MG. Caso o contrato atual esteja próximo do vencimento antes da implantação da nova solução, poderá ser avaliada a prorrogação do contrato vigente ou a adoção de medidas emergenciais.

4.9.7. Antes da ativação da nova telefonia, a infraestrutura da Sede e das Delegacias Regionais deverá ser avaliada tecnicamente, verificando sua compatibilidade com o tráfego de voz, garantindo baixa latência, alta qualidade nas chamadas e adequação para a telefonia VoIP.

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.10.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e suas atualizações, aplicando-se a todos os serviços contratados.

4.10.2. A contratada deverá garantir que todos os equipamentos substituídos sejam novos, de primeiro uso, com modelo igual ou superior ao equipamento danificado. Não serão aceitos equipamentos reconicionados ou em fim de suporte do fabricante.

4.10.3. Caso um equipamento precise de substituição, a contratada poderá fornecer um equipamento backup até que a troca definitiva seja realizada, assegurando a continuidade operacional do serviço. A retirada do equipamento defeituoso será de responsabilidade da contratada, sem custos adicionais para o CRM-MG.

4.10.4. A contratada será responsável por todas as manutenções preventivas e corretivas, garantindo que eventuais falhas não gerem custos adicionais para o CRM-MG.

4.10.5. Caso haja necessidade de parada programada para manutenção, a contratada deverá informar o CRM-MG com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência, para que os impactos sejam minimizados.

4.10.6. Todos os chamados técnicos deverão ser registrados eletronicamente, garantindo rastreabilidade e transparência na prestação dos serviços. Nenhum chamado poderá ser encerrado sem a autorização do CRM-MG. Além disso, a contratada deverá manter registros detalhados de todas as manutenções realizadas, incluindo data, hora, motivo da manutenção, ações corretivas adotadas e peças substituídas, permitindo auditoria e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados.

4.10.7. A empresa contratada deverá garantir atualizações tecnológicas contínuas da solução de Telefonia IP e do PABX Virtual, assegurando que o CRM-MG tenha acesso às versões mais recentes dos softwares utilizados, evitando obsolescência durante a vigência do contrato.

4.10.8. A infraestrutura contratada deverá permitir monitoramento remoto e diagnóstico antecipado de falhas, possibilitando que ações preventivas sejam adotadas antes que problemas impactem os serviços de comunicação do CRM-MG.

4.11. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.11.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pela contratada, de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo CRM-MG, que indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual ele deverá ser prestado, abrangendo tanto a Solução de Telefonia IP na Sede quanto o STFC nas Delegacias Regionais.

4.11.2. A contratada deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências, com suporte eletrônico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e atendimento telefônico disponível 10 horas por dia, 5 dias por semana.

4.11.3. O tempo de resposta para atendimento a chamados técnicos deverá ser de, no máximo, 4 horas após a abertura do chamado, e o suporte técnico deverá abranger tanto intervenções remotas quanto presenciais, conforme necessidade.

4.11.4. Para garantir acompanhamento operacional e transparência na execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar relatórios periódicos, contendo informações sobre quantidade de chamados atendidos, tempo médio de resolução e principais problemas identificados. O CRM-MG terá acesso a um painel de controle online, permitindo o acompanhamento em tempo real dos chamados e status das solicitações.

4.11.5. O suporte técnico será classificado por níveis de criticidade, garantindo prioridade para falhas críticas, que deverão ser atendidas em até 4 horas. Falhas moderadas deverão ser resolvidas em até 8 horas, enquanto chamados operacionais comuns deverão ser solucionados em até 32 horas, conforme os critérios estabelecidos no contrato.

4.11.6. A contratada deverá garantir que os serviços prestados estejam em conformidade com as normas técnicas e regulamentações da Anatel, garantindo qualidade, estabilidade e segurança na comunicação. Para isso, deverão ser realizados processos de auditoria interna, assegurando que os padrões de qualidade sejam cumpridos e que medidas corretivas sejam adotadas sempre que necessário.

4.11.7. Por fim, o contrato deverá prever auditorias regulares e treinamentos periódicos, garantindo que a equipe técnica e os usuários do CRM-MG estejam sempre atualizados sobre as melhores práticas de uso da telefonia e otimização da

infraestrutura.

4.12. Outros Requisitos Aplicáveis

4.12.1. Vistoria

4.12.1.1. A realização de vistoria técnica não será obrigatória para a participação na contratação, porém, caso a empresa interessada opte por realizar a vistoria, deverá agendar previamente a visita com, no mínimo, 48 horas de antecedência, dentro do horário comercial estabelecido pelo CRM-MG.

4.12.1.2. Se a licitante decidir não realizar a vistoria, não poderá posteriormente alegar desconhecimento do local, da infraestrutura ou de eventuais dificuldades operacionais como justificativa para revisão contratual ou descumprimento de prazos.

4.12.1.3. As empresas que optarem pela vistoria serão acompanhadas por um representante do CRM-MG, que fornecerá as informações necessárias para uma análise adequada do ambiente de execução dos serviços.

4.12.2. Subcontratação

4.12.2.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, garantindo que a execução dos serviços seja realizada exclusivamente pela empresa contratada, conforme as especificações do contrato.

4.12.3. Garantia da Contratação

4.12.3.1. Para a presente contratação, não haverá exigência de garantia contratual, conforme os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Garantir a fiscalização e acompanhamento da execução dos serviços, assegurando que todas as condições contratuais sejam cumpridas. Para isso, deverá nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, responsáveis pela supervisão da execução dos serviços de Telefonia IP na Sede e STFC nas Delegacias Regionais.

5.1.2. Formalizar as demandas por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, conforme critérios estabelecidos no Termo de Referência.

5.1.3. Receber os serviços prestados, garantindo que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.4. Aplicar as sanções administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual e liquidar o empenho e pagamento dentro dos prazos preestabelecidos.

5.1.5. Garantir o controle e monitoramento da utilização dos serviços de telefonia, assegurando que os recursos sejam utilizados de forma adequada. Para isso, poderá intervir sempre que houver risco ao interesse público ou prejuízo à qualidade da prestação dos serviços.

5.1.6. Acompanhar os indicadores de qualidade do serviço, garantindo que os níveis mínimos de SLA sejam cumpridos. Em caso de falhas ou irregularidades, a

CONTRATANTE deverá notificar formalmente a contratada, exigindo a correção das não conformidades dentro dos prazos estabelecidos.

5.1.7. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos sistemas, modelos de dados e bases de dados utilizados na solução permaneçam sob propriedade do CRM-MG, justificando qualquer exceção.

5.2. São obrigações da CONTRATADA

5.2.1. A contratada deverá prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas ou caso fortuito.

5.2.2. Durante a vigência do contrato, a contratada deverá prestar assistência técnica corretiva sem ônus para a contratante, abrangendo visita técnica, substituição de peças, transporte, atualizações e outras providências pertinentes à continuidade da prestação do serviço, incluindo o STFC nas Delegacias Regionais e a infraestrutura do Tronco SIP e PABX Virtual na Sede.

5.2.3. Deverá ser indicado formalmente um preposto apto a representar a empresa junto ao CRM-MG, sendo responsável pela fiel execução do contrato e pelo atendimento às solicitações da administração.

5.2.4. Todos os empregados deverão ser orientados sobre a necessidade de cumprir as normas internas do CRM-MG, respeitando os procedimentos de segurança e as diretrizes operacionais definidas pela fiscalização do contrato.

5.2.5. A contratada deverá atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, bem como comunicar imediatamente qualquer falha operacional, incidente de segurança ou necessidade de manutenção corretiva, para que as providências sejam tomadas sem impacto na continuidade dos serviços.

5.2.6. Caso ocorram danos causados à administração ou a terceiros por culpa ou dolo dos representantes legais, prepostos ou empregados da contratada, será de sua responsabilidade reparar integralmente os prejuízos, sem excluir ou reduzir a fiscalização exercida pelo CRM-MG sobre a execução dos serviços.

5.2.7. Será obrigatório fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões das linhas telefônicas, garantindo o funcionamento adequado da Solução de Telefonia IP na Sede e do STFC nas Delegacias Regionais. Além disso, a contratada será integralmente responsável pelo custo de toda a infraestrutura de comunicação, incluindo equipamentos, cabeamento e componentes de fixação.

5.2.8. A contratada deverá garantir a portabilidade dos números telefônicos fixos já existentes, tanto para a Sede (Telefonia IP) quanto para as Delegacias Regionais (STFC), assegurando que não haja interrupção no serviço.

5.2.9. Deverá ser assegurado o sigilo e a inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço contratado, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. Para a Telefonia IP, deverão ser adotadas medidas adicionais de segurança, incluindo criptografia de chamadas e controle de acessos.

5.2.10. As faturas deverão apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, abrangendo tanto as chamadas do STFC quanto as realizadas por meio da

Solução de Telefonia IP), garantindo transparência na cobrança.

5.2.11. A contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação apresentadas no processo de licitação, assegurando conformidade com as exigências contratuais.

5.2.12. Caso seja especificado no contrato, deverá ser mantida equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para suporte ao PABX Virtual e à Solução de Telefonia IP, conforme necessário.

5.2.13. Se houver a necessidade de transição contratual, a contratada deverá assegurar suporte e continuidade operacional, garantindo que o CRM-MG não sofra descontinuidade dos serviços no período de troca de fornecedor.

5.2.14. A empresa será responsável por todos os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais relacionados à execução do contrato, respondendo integralmente por quaisquer demandas judiciais decorrentes de sua relação com seus empregados e prestadores de serviço.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de Execução

6.1.1. A execução dos serviços de telefonia fixa para o CRM-MG será realizada conforme as especificações deste Termo de Referência, garantindo a continuidade da comunicação institucional da entidade.

6.1.2. Para a Sede do CRM-MG, será implementada uma Solução de Telefonia IP, hospedada em nuvem, proporcionando maior escalabilidade e segurança operacional.

6.1.3. Já para as Delegacias Regionais, será disponibilizado o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assegurando que todas as unidades tenham acesso a um serviço de qualidade, independentemente da infraestrutura local.

6.1.4. A ativação inicial das soluções deverá seguir um cronograma estruturado, composto pelas seguintes etapas:

6.1.5. Para a Sede do CRM-MG:

6.1.5.1. Implantação da Solução de Telefonia IP em Nuvem com ativação dos serviços contratados.

6.1.5.2. Configuração e integração dos terminais IP com o ambiente de rede existente.

6.1.5.3. Realização de testes de conectividade, qualidade de chamadas e funcionalidade dos serviços.

6.1.6. Para as Delegacias Regionais:

6.1.6.1. Ativação das linhas STFC, garantindo a continuidade dos serviços de telefonia fixa.

6.1.6.2. Efetivação da portabilidade numérica, sem interrupção do serviço.

6.1.6.3. Testes para garantir a estabilidade e qualidade das chamadas.

6.1.7. O suporte técnico deverá estar disponível de forma remota e presencial, conforme necessidade, garantindo atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana para incidentes críticos e dentro do horário comercial para demais chamados operacionais.

6.1.8. As soluções contratadas deverão estar integradas à infraestrutura tecnológica do CRM-MG, proporcionando uma experiência de comunicação contínua e confiável.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. Os serviços de telefonia fixa deverão ser prestados na Sede e nas Delegacias Regionais do CRM-MG, conforme endereços listados no Termo de Referência.

6.2.2. Os serviços da Solução de Telefonia IP deverão ser implantados e operados na Sede do CRM-MG, garantindo a integração dos sistemas e a centralização da comunicação institucional. O suporte técnico presencial para a Telefonia IP será realizado na Sede, sempre que necessário, para garantir a continuidade e estabilidade da infraestrutura.

6.2.3. Os serviços de telefonia fixa (STFC) serão executados nas Delegacias Regionais do CRM-MG, conforme os endereços estabelecidos neste Termo de Referência. O suporte técnico presencial será realizado no local onde as linhas STFC estão instaladas, conforme necessidade.

6.2.4. O atendimento técnico remoto deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para garantir a operação contínua da Telefonia IP e do STFC. O atendimento técnico presencial será disponibilizado em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados, para a realização de manutenções e suporte corretivo conforme necessidade.

6.3. Materiais a serem disponibilizados

6.3.1. A empresa contratada será responsável pelo fornecimento de todos os materiais, equipamentos e serviços necessários para a instalação, ativação e operação das soluções de telefonia contratadas, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços prestados.

6.3.2. Para a Sede do CRM-MG, a contratada deverá disponibilizar aparelhos telefônicos IP compatíveis com PoE, cabos de conexão, conectores e adaptadores necessários, além de equipamentos de suporte, como testadores de linha e ferramentas para diagnóstico remoto. Para as Delegacias Regionais, deverão ser fornecidos os materiais essenciais para a operação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), incluindo infraestrutura de cabeamento e terminais adequados.

6.3.3. Todos os equipamentos disponibilizados deverão estar em perfeito estado de funcionamento e em conformidade com as normas técnicas vigentes. Caso ocorra falha ou necessidade de substituição, a contratada deverá realizar a troca do material defeituoso em até 24 horas, garantindo que a operação não seja impactada.

6.3.4. Além dos equipamentos físicos, a contratada deverá fornecer documentação técnica completa, incluindo manuais, tutoriais e vídeos instrutivos, para facilitar a operação e manutenção das soluções contratadas. Todo o material entregue deverá estar no idioma português do Brasil.

6.3.5. A gestão dos serviços deverá incluir a emissão de relatórios operacionais periódicos, contendo informações sobre o uso da telefonia, volume de chamadas e desempenho da infraestrutura, permitindo que o CRM-MG tenha total controle sobre os serviços contratados.

6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.4.1. A empresa contratada deverá considerar as seguintes informações para o adequado dimensionamento da proposta comercial:

6.4.2. Para a Sede do CRM-MG, será implantada uma Solução de Telefonia IP, composta por 200 ramais ativos, com suporte a URA (Unidade de Resposta Audível) e integração aos sistemas internos do CRM-MG.

6.4.3. Para as Delegacias Regionais do CRM-MG, serão contratadas 25 linhas de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), garantindo qualidade e estabilidade nas comunicações.

6.4.4. A portabilidade dos números existentes da Sede e das Delegacias Regionais deverá ser realizada em conformidade com as regulamentações da Anatel, garantindo a continuidade do atendimento sem interrupções.

6.4.5. O plano contratado deverá incluir ligações ilimitadas para chamadas locais, interurbanas e de longa distância nacional (LDN), tanto para números fixos quanto móveis.

6.4.6. Os serviços deverão ser prestados nas unidades do CRM-MG, conforme endereços listados no Termo de Referência.

6.5. Especificação da garantia do serviço

6.5.1. 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).

6.6. Formas de transferência de conhecimento

6.6.1. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

6.7. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6.8. Quantidade Mínima de Serviços para Comparação e Controle

6.8.1. Para garantir a qualidade dos serviços contratados e permitir o controle efetivo da execução, a contratada deverá assegurar a prestação dos serviços durante a vigência do contrato.

6.9. Mecanismos formais de comunicação

6.9.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.9.1.1. Ordem de Serviço;

6.9.1.2. Ata de Reunião;

- 6.9.1.3. Ofício;
- 6.9.1.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.9.1.5. E-mails e Cartas;

6.10. **Formas de Pagamento**

6.10.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.11. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.11.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

7. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

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

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

7.5. **Preposto**

7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.5.2. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.6. **Reunião Inicial**

7.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.7. Fiscalização

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.8. Fiscalização Técnica

7.8.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

7.8.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

7.8.4. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.8.5. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.9. Fiscalização Administrativa

7.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.9.2. 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; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.10.2. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.10.4. O gestor do contrato emitirá 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.10.5. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.10.6. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.10.7. 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.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item.

8.2. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

8.3. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

8.4. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos, conforme estabelecido pelos indicadores.

8.5. O IMR será implementado após 90 dias do início da prestação do serviço, cabendo ao Fiscal do contrato, auxiliado pelo setor onde estão sendo prestados

serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

8.6. A fiscalização e a gestão do contrato poderão relevar falhas que forem pontuais, esporádicas ou ainda que inviabilize a execução do contrato avaliando os aspectos de oportunidade e conveniência. Tal faculdade não afasta a obrigação do contratado em cumprir com suas obrigações contratuais, estando sujeito às sanções previstas em lei.

8.7. Critérios

8.7.1. Serão nove indicadores distintos a serem

TABELA I - FATORES DE AVALIAÇÃO		
INDICADOR	OCORRÊNCIA	PONTOS
I	Não atendimento do telefone informado pela contratada para os contatos e registros das ocorrências	0,5
II	Cobrança por ligações não efetuados, em duplicidade ou por serviços não prestados (ocorrência por ligação tarifada na fatura)	0,2
III	Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,5
IV	Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,3
V	Atraso na ativação dos serviços nas alterações de características técnicas e cadastrais ou nas alterações de endereço, para cada dia corrido em atraso	0,5
VI	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela contratante, para cada 24 horas de atraso	0,5
VII	Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora, totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a contratante	0,5
VIII	Deixar de promover o reparo/restabelecimento dos serviços em caso de inoperância ou indisponibilidade dos acessos no prazo máximo de 04 (quatro) horas	1,0
IX	Quebra do sigilo telefônico sem o devido processo legal	1,0

8.7.2. Ao final de cada período mensal os serviços serão avaliados, sendo atribuída a pontuação conforme as ocorrências porventura registradas para fins de ajuste no pagamento a ser efetuado à contratada conforme a seguinte tabela:

FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
FAIXA	PONTUAÇÃO	DESCONTO
1	0,0 a 0,9	0%
2	1,0 a 5,0	5%
3	5,1 a 10,0	10%
4	10,1 a 15,0	15%
5	Acima de 15	20%

8.7.3. Os três primeiros meses de contrato serão objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

8.7.4. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação indicar valor acima de 20 pontos.

8.7.5. A empresa poderá apresentar justificativas para a pontuação obtida, podendo serem aceitas (integral ou parcialmente) pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade das ocorrências, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

8.7.6. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

8.7.6.1. Serviços considerados insatisfatórios por mais de três vezes durante o período de 12 meses;

8.7.6.2. Pontuação acima de 30 pontos;

8.7.6.3. Pontuação acima de 15 pontos por seis meses consecutivos.

8.8. **Do recebimento**

8.8.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.8.2. 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.

8.8.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.8.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.8.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.8.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico 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.

8.8.7. 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;

8.8.8. 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.

8.8.9. 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. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de

2021)

8.8.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.8.11. 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.

8.8.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.8.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.8.14. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.8.15. 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;

8.8.16. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

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

8.8.19. 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 concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.8.21. 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.

8.9. Liquidação

8.9.1. 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, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.9.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso 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.

8.9.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.9.3.1. o prazo de validade;

8.9.3.2. a data da emissão;

8.9.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.9.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.9.3.5. o valor a pagar; e

8.9.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.9.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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 ao contratante;

8.9.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.9.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

8.9.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a 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.

8.9.8. 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.

8.9.9. 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.

8.9.10. 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 junto ao SICAF.

8.10. Prazo de pagamento

8.10.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.10.2. 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 INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) de correção monetária.

8.11. Forma de Pagamento

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

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

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

8.11.4. 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.

8.11.5. 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.

8.12. Cessão de Crédito

8.12.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.12.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.12.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.12.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra

impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta.

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

9.2. Regime de execução

9.2.1. O regime de execução do contrato será Empreitada por Preço Global.

9.3. Exigências de habilitação

9.3.1. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

9.3.1.1. SICAF;

9.3.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

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

9.3.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

9.3.5. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação

9.3.6. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

9.3.7. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

9.3.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de

CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.3.9. Se o interessado 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, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.3.10. 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.

9.3.11. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

9.3.12. **Habilitação Jurídica**

9.3.12.1. 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;

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

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

9.3.12.4. 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;

9.3.12.5. 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.

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

9.3.12.7. 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;

9.3.12.8. 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.

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

9.3.13. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

9.3.13.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no

Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.3.13.2. 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.

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

9.3.13.4. 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;

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

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

9.3.13.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [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.

9.3.13.8. 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.

9.3.14. **Qualificação Econômico-Financeira**

9.3.14.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.3.14.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.3.14.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando: índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.3.14.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.3.14.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.3.14.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.3.14.7. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um)

em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 5% do valor total estimado da parcela pertinente.

9.3.14.8. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

9.3.15. **Qualificação Técnica**

9.3.15.1. Comprovação de que possui autorização e outorga para a prestação do serviço de telefonia IP e telefonia fixa comutada (STFC) perante a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

9.3.15.2. Apresentação de atestados que se refiram à prestação dos serviços de telefonia IP e telefonia fixa comutada (STFC).

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 194.556,00 (cento e noventa e quatro mil, quinhentos e cinquenta e seis reais), conforme custos unitários apostos neste Termo de Referência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais para o exercício de 2025, na classificação abaixo:

5.2.2.1.1.33.90.39.030 - SERVIÇOS DE
TELECOMUNICAÇÕES

11.2. **Cronograma Físico Financeiro**

11.2.1. A contratação é de serviços continuados, com faturamento mensal, de acordo com os serviços prestados, aplicando as regras estabelecidas nesse Termo de Referência.

12. RESPONSÁVEIS

Alessandro de Freitas Bartels
Integrante Demandante

Luciano Cenci Hila Busch
Integrante Técnico

13. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Autoridade Máxima da Área de TIC

Robertson Correia Bernardo
Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação

Belo Horizonte, 28 de fevereiro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro de Freitas Bartels, Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG**, em 28/02/2025, às 13:10, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Robertson Correia Bernardo, Diretor do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação do CRM-MG**, em 28/02/2025, às 13:56, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado com certificado digital por **Luciano Cenci Hila Busch, Técnico em Informática**, em 05/03/2025, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).

Nº de Série do Certificado: 2513223807088096750



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2180681** e o código CRC **68418B81**.



Rua dos Timbiras, 1200 - Bairro Boa Viagem |
CEP 30140-064 | Belo Horizonte/MG - <https://www.crmmg.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 23.13.000001199-5 | data de inclusão: 28/02/2025



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Solução de Telefonia Integrada

CRM-MG/PRE/DETIN

1. EQUIPE DE PLANEJAMENTO - RESPONSÁVEIS

Nome	Cargo/Função	Matrícula	E-mail
Alessandro de Freitas Bartels	Integrante Demandante	691	alessandro.bartels@crmmg.org.br
Luciano Cenci Hila Busch	Integrante Técnica	536	luciano.busch@crmmg.org.br
Patrícia Moura Barbosa	Integrante Administrativa	266	patricia.barbosa@crmmg.org.br

2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA A SER RESOLVIDO OU DA NECESSIDADE APRESENTADA

O CRM-MG enfrenta desafios relacionados à telefonia fixa tanto na Sede quanto nas Delegacias Regionais, decorrentes do encerramento dos contratos anteriores e da necessidade de definir uma solução moderna e eficiente para toda a instituição. Historicamente, a telefonia da Sede e das Delegacias foi estruturada de forma independente, com tecnologias e modelos de contratação distintos, o que resultou em diferentes desafios operacionais para cada unidade.

Diante desse cenário, o CRM-MG tem como objetivo estruturar um modelo unificado de telefonia integrada, garantindo padronização, eficiência e continuidade operacional. No entanto, a implementação desse modelo deve considerar as condições técnicas e estruturais de cada unidade, o que pode exigir soluções transitórias ou adaptações até que todas as unidades possam operar dentro da mesma tecnologia. Além disso, a infraestrutura legada e a necessidade de reduzir custos operacionais reforçam a importância de uma modernização planejada, garantindo a implementação de uma solução escalável e segura.

Situação da Sede

Atualmente, a Sede do CRM-MG conta com um PABX físico conectado a um tronco E1, permitindo a distribuição de chamadas internas e externas entre diversos ramais. Esse modelo, embora funcional, apresenta desafios significativos, como custos elevados de manutenção, dependência de infraestrutura física específica e pouca flexibilidade para expansão. Além disso, a gestão do sistema exige suporte técnico presencial, dificultando a administração da telefonia e sua integração com novas plataformas.

No primeiro semestre de 2024, o contrato de telefonia fixa da Sede expirou, tornando necessária a busca por uma solução que assegure a continuidade e modernização do serviço. Diante desse cenário, a equipe de Tecnologia da Informação (TIC) iniciou estudos para avaliar alternativas disponíveis no mercado. A complexidade do tema, somada à necessidade de considerar a compatibilidade com a infraestrutura existente e os impactos técnicos da migração, demandou um período de análise para garantir que a escolha da nova solução fosse alinhada às necessidades operacionais do CRM-MG.

A telefonia sobre IP foi identificada como uma alternativa viável e vantajosa, possibilitando a substituição do PABX físico por um PABX Virtual Integrado, gerenciado pelo fornecedor. No entanto, essa transição exige um planejamento estratégico, considerando aspectos como segurança da comunicação, escalabilidade do serviço e qualidade das chamadas, garantindo que a mudança seja implementada sem comprometer a estabilidade da operação.

Situação das Delegacias Regionais

Diferentemente da Sede, as Delegacias Regionais não possuem um sistema de telefonia centralizado. Atualmente, cada Delegacia opera com números independentes, sem integração entre as unidades. Inicialmente, o serviço era baseado em telefonia fixa tradicional (fio de cobre), mas, ao longo do tempo, o fornecedor realizou mudanças na infraestrutura sem planejamento adequado, migrando parte das linhas para fibra óptica e, posteriormente, para tecnologia VoIP.

No final de 2024, o fornecedor cancelou unilateralmente as linhas de fibra, mantendo apenas a tecnologia VoIP. Desde então, as Delegacias Regionais passaram a enfrentar graves instabilidades, quedas frequentes nas chamadas e baixa qualidade de áudio, impactando diretamente o atendimento ao público e a comunicação interna. A situação foi agravada pela instabilidade do sinal de internet em diversas localidades, tornando a telefonia VoIP pouco confiável e prejudicando o funcionamento das Delegacias.

Diante desse cenário, a manutenção da telefonia convencional nas Delegacias torna-se essencial até que a infraestrutura de internet esteja adequada para VoIP. A modernização do serviço deve ocorrer de forma planejada e gradual, garantindo que a comunicação institucional permaneça estável e eficiente durante o período de transição.

Conclusão

A necessidade de modernizar a telefonia do CRM-MG é evidente, considerando os desafios operacionais da infraestrutura legada, os altos custos de manutenção e a necessidade de integração entre as unidades. A adoção de um PABX Virtual Integrado permitirá uma gestão centralizada, redução de custos e maior flexibilidade para futuras expansões. No entanto, a implantação deve ser estruturada de acordo com as condições técnicas de cada unidade, garantindo que a transição ocorra de forma segura e eficiente, sem comprometer a continuidade do serviço.

3. ÁREA REQUISITANTE

Departamento de Tecnologia da Informação

Alessandro de Freitas Bartels - 691

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA POTENCIAL CONTRATAÇÃO

Para garantir uma solução moderna e eficiente de telefonia fixa, a nova contratação deve atender a uma série de requisitos técnicos e operacionais, assegurando a continuidade do serviço, a qualidade das chamadas e a integração das comunicações do CRM-MG. A solução deve abranger tanto a Sede, que atualmente opera com um PABX físico e tronco E1, quanto as Delegacias Regionais, que utilizam números independentes e recentemente sofreram com instabilidades devido à migração forçada para VoIP sem um planejamento adequado.

Diante desse cenário, a nova solução precisa proporcionar maior eficiência operacional, escalabilidade, redução de custos e confiabilidade, respeitando as limitações técnicas atuais e permitindo uma futura unificação da telefonia em toda a instituição.

4.1. **Requisitos gerais**

- Unificação da tecnologia de telefonia fixa – A solução deve permitir a integração gradual entre a Sede e as Delegacias Regionais, garantindo um modelo único de gestão de chamadas, mesmo que sua implementação ocorra de forma escalonada.
- Alta qualidade de áudio e estabilidade – O serviço deve garantir chamadas com áudio HD (High Definition), com baixa latência, cancelamento de eco e redução de ruído, assegurando clareza na comunicação. Além disso, o sistema deve oferecer redundância de conexão, evitando falhas e interrupções.
- Garantia de continuidade operacional – O fornecedor deve oferecer monitoramento contínuo da telefonia, garantindo painel de acompanhamento em tempo real e suporte técnico 24x7. O SLA deve prever os seguintes prazos para atendimento e solução de falhas:
 - Falhas críticas (interrupção total do serviço): atendimento imediato e solução em até 4 horas.
 - Falhas moderadas (impacto parcial no funcionamento): solução em até 8 horas.
 - Chamados operacionais comuns: resolução em até 32 horas.
 - O não cumprimento desses prazos deve resultar em penalidades contratuais, garantindo que o serviço mantenha os níveis exigidos de disponibilidade e desempenho.
- Facilidade de gerenciamento e escalabilidade – A solução deve permitir adicionar ou remover ramais e funcionalidades conforme a necessidade do CRM-MG, sem necessidade de grandes investimentos adicionais. Deve possuir painel de administração web, com permissões de usuários e relatórios gerenciais para controle da telefonia, além de oferecer ferramentas de monitoramento em tempo real.
- Portabilidade dos números existentes – Deve ser garantida a portabilidade de todos os números atualmente utilizados pelo CRM-MG, tanto na Sede quanto nas Delegacias Regionais, evitando impactos na comunicação interna e no atendimento ao público. O fornecedor deve se responsabilizar por todo o processo de portabilidade, sem custos adicionais para a instituição.
- Conectividade com a rede pública de telefonia – A solução deve garantir chamadas externas e internas sem perda de qualidade, podendo utilizar

SIP ou alternativa equivalente, desde que assegure estabilidade e compatibilidade com as necessidades da instituição. Deve também suportar fallback para redes móveis (4G/5G) em caso de falha na conexão principal.

- Segurança e conformidade - O sistema deve garantir criptografia ponta a ponta nas chamadas, controle de acessos e logs de auditoria detalhados para rastreamento de atividades no sistema. Deve atender às diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), garantindo proteção contra fraudes, vazamento de informações e acessos não autorizados. Deve suportar autenticação multifator (MFA) para acesso ao portal de administração e painéis de controle. O fornecedor deve possuir data centers localizados no Brasil, assegurando conformidade com a legislação vigente e baixa latência nas chamadas.
- Compatibilidade com a infraestrutura existente - A solução deve prever migração sem impacto operacional, garantindo integração com redes locais, firewalls, VLANs e VPNs corporativas. Além disso, deve ser compatível com softphones e dispositivos móveis (Android e iOS), permitindo flexibilidade para os usuários.
- Registro e Backup das Configurações - A solução deve permitir backup automático das configurações do PABX Virtual, garantindo a rápida restauração do serviço em caso de falhas ou necessidade de recuperação.
- Suporte Multicanal (Telefone, Chat e E-mail) - O fornecedor deve oferecer suporte técnico acessível via telefone, chat online e e-mail, garantindo agilidade no atendimento e resolução de chamados.
- Notificações Automáticas para Falhas Críticas - O sistema deve contar com alertas automáticos enviados para a equipe responsável em caso de falhas críticas, garantindo resolução rápida e minimizando impactos na operação.
- Garantia de Compatibilidade com Equipamentos Existentes - A solução deve ser compatível com os aparelhos telefônicos e dispositivos de rede já em uso pelo CRM-MG, reduzindo custos de adaptação e evitando substituição desnecessária de hardware.
- Treinamento e Capacitação da Equipe Técnica - O fornecedor deve oferecer treinamento completo para a equipe de TI e usuários administrativos do CRM-MG, garantindo que saibam operar, administrar e configurar o sistema de telefonia de forma eficiente.
- Modo de Emergência para Chamadas Internas - O sistema deve possuir mecanismo de emergência que permita chamadas entre ramais internos mesmo em caso de falha total da operadora, garantindo comunicação essencial entre setores.
- Detecção e Bloqueio de Chamadas Fraudulentas - A solução deve incluir mecanismos de segurança para identificar padrões de chamadas suspeitas e evitar fraudes, bloqueando ligações não autorizadas ou tentativas de ataques telefônicos (phreaking e vishing).
- Monitoramento de Qualidade de Chamadas (QoS - Quality of Service) - O sistema deve permitir monitoramento contínuo da qualidade das chamadas, identificando perda de pacotes, latência e jitter, garantindo a manutenção dos níveis de desempenho definidos no SLA.
- Registro e Histórico de Chamadas para Auditoria - A solução deve armazenar registros detalhados de chamadas realizadas e recebidas,

permitindo rastreamento, auditoria e geração de relatórios gerenciais, assegurando conformidade com normas internas.

- Failover Automático entre Troncos SIP - A solução deve garantir redundância no roteamento das chamadas, permitindo que, em caso de falha no tronco SIP principal, o serviço seja automaticamente redirecionado para uma rota alternativa, evitando indisponibilidade do sistema.
- Bloqueio de Ligações para Números Não Autorizados - O sistema deve permitir configuração de listas de bloqueio e restrição de chamadas para determinados destinos, evitando chamadas para números não permitidos e controlando custos operacionais.
- Relatórios de SLA e Qualidade de Serviço - O fornecedor deve disponibilizar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), contendo informações sobre tempo médio de atendimento, qualidade de chamadas (MOS Score) e ocorrências de falhas.
- Garantia de Atualizações Tecnológicas durante a Vigência do Contrato - O fornecedor deve assegurar que a solução receberá atualizações tecnológicas contínuas, evitando que o CRM-MG fique preso a versões obsoletas do sistema.

4.2. **Requisitos específicos para a Sede**

- Substituição do PABX físico - A nova solução deve substituir o PABX tradicional baseado em tronco E1 por uma solução virtual ou híbrida, eliminando a dependência de infraestrutura física.
- Gestão centralizada e integração com outras plataformas - Caso seja adotado um PABX Virtual, ele deve permitir gerenciamento remoto, configuração flexível de ramais e integração com plataformas como Microsoft Teams, Google Workspace e outras ferramentas colaborativas.
- Ramais necessários - A nova solução deve atender a um total de 200 ramais na Sede, garantindo estabilidade e escalabilidade para futuras expansões.
- Aparelhos telefônicos em comodato - O fornecedor deve disponibilizar:
 - 190 aparelhos telefônicos padrão, devendo possuir display iluminado, suporte para headset, teclas programáveis e conferência tripla.
 - 10 aparelhos telefônicos tipo secretária, com display expandido, teclas rápidas de atendimento e suporte a múltiplas linhas simultâneas.
- Recursos avançados para maior eficiência - A nova solução deve oferecer:
 - URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, permitindo roteamento inteligente das chamadas.
 - Gravação de chamadas com armazenamento seguro e criptografado, garantindo auditoria e conformidade com a LGPD.
 - Dashboards gerenciais e relatórios detalhados, incluindo métricas sobre tempo de atendimento, volume de chamadas e performance de atendimento.
 - Softphones compatíveis com computadores e dispositivos móveis

(Android e iOS), permitindo mobilidade para os usuários.

- Alta disponibilidade e redundância operacional – A solução deve prever mecanismos de contingência, como backup automático para redes móveis (4G/5G) ou outra forma de redundância, evitando indisponibilidade do serviço.
- Gerenciamento de Permissões e Perfis de Acesso – O sistema deve permitir a definição de diferentes níveis de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados possam realizar determinadas configurações.
- Possibilidade de Atendimento Simultâneo em Softphones – A solução deve suportar atendimento simultâneo de chamadas no mesmo dispositivo softphone, permitindo que os operadores tenham maior eficiência no gerenciamento das ligações.
- Relatórios Personalizados de Uso e Performance – O sistema deve permitir a geração de relatórios detalhados e personalizados, incluindo métricas sobre tempo médio de atendimento, chamadas não atendidas, estatísticas de fila de espera e uso de ramais.
- Gravação de Chamadas com Diferentes Períodos de Retenção – A solução deve permitir configuração flexível do período de retenção das gravações de chamadas, garantindo adequação às políticas internas e regulatórias do CRM-MG.
- Redirecionamento Inteligente de Chamadas – O sistema deve permitir o roteamento automático de chamadas para operadores disponíveis, utilizando regras de distribuição baseada na carga de trabalho e tempo de espera do usuário.
- Integração com Sistemas de Atendimento (Service Desk, Help Desk) – O PABX Virtual deve permitir integração com plataformas de atendimento ao cliente (Service Desk, Help Desk, CRM), possibilitando o registro e acompanhamento de interações telefônicas em chamados técnicos e administrativos.
- Possibilidade de Atendimento via WhatsApp ou Chatbot – A solução deve oferecer integração com WhatsApp Business e/ou Chatbots, permitindo atendimento automatizado e escalável para comunicação com usuários.
- Mecanismo de Autoatendimento Inteligente (IA para URA) – O sistema deve contar com Unidade de Resposta Audível (URA) Inteligente baseada em Inteligência Artificial (IA), permitindo que o atendimento reconheça comandos de voz e direcione chamadas de forma eficiente.
- Suporte a Softphone Web-Based (sem necessidade de instalação) – O sistema deve oferecer versão web para uso do softphone, permitindo que os usuários realizem chamadas diretamente pelo navegador, sem necessidade de instalação de software adicional.
- Personalização de Perfis de Usuário – A solução deve permitir configuração granular de permissões para diferentes perfis de usuários, restringindo ou concedendo acesso a funcionalidades específicas, como visualização de chamadas, alteração de configurações e relatórios gerenciais.
- Integração com Discadores Automáticos (Call Center) – O sistema deve permitir automação de chamadas para setores que realizam atendimento ativo, possibilitando discagem automática, distribuição inteligente de chamadas e relatórios de produtividade.
- Recurso de Callback Automático – A solução deve oferecer opção de

retorno automático de chamadas, permitindo que o sistema registre tentativas de contato sem sucesso e retorne automaticamente quando o ramal estiver disponível.

- Gravação e Armazenamento das Chamadas de Emergência (RAMAIS CRÍTICOS) - A solução deve permitir a gravação obrigatória e armazenamento seguro das chamadas realizadas e recebidas em ramais críticos, garantindo rastreabilidade e auditoria para casos sensíveis.
- Possibilidade de Gerenciamento de Ramais pelo Próprio Usuário - A plataforma deve permitir que usuários autorizados possam personalizar suas configurações de ramal, como desvios de chamadas, configurações de voicemail e preferências de atendimento.
- Integração com Sistemas de Gravação de Reuniões (ex.: Zoom, Teams) - O PABX Virtual deve permitir a gravação e registro de chamadas telefônicas dentro de plataformas de conferência, facilitando a integração entre telefonia fixa e reuniões virtuais.

4.3. **Requisitos específicos para as Delegacias Regionais**

- Números locais e independentes - A solução deve garantir 25 números locais independentes para as Delegacias Regionais, mantendo a identidade de cada unidade.
- Extensibilidade dos números - Caso a solução integrada não seja viável, os números devem permitir atendimento por múltiplos usuários dentro da mesma unidade, possibilitando que diferentes funcionários compartilhem o atendimento de chamadas de forma eficiente.
- Mitigação da instabilidade da internet - Como a telefonia VoIP depende da qualidade da internet, a solução deve prever estratégias para minimizar impactos, como redundância de conexão, priorização de tráfego (QoS) ou uso de tecnologia híbrida (exemplo: VoIP com fallback para rede móvel ou linhas analógicas).
- Planejamento para migração futura para VoIP - A solução contratada deve permitir que, quando houver infraestrutura adequada, as Delegacias possam migrar para telefonia VoIP sem necessidade de aquisição de novos equipamentos.
- Conectividade garantida para chamadas externas - A solução deve garantir chamadas para a rede pública de telefonia sem perda de qualidade, podendo utilizar SIP ou alternativa equivalente, desde que atenda aos requisitos técnicos de estabilidade e confiabilidade.

4.4. **Padrões mínimos de qualidade**

- A solução contratada deve atender a padrões técnicos rigorosos, garantindo alta disponibilidade e desempenho estável. Os seguintes indicadores mínimos devem ser observados:
- Disponibilidade mínima de 99,5% (uptime) - O serviço de telefonia deve estar operacional pelo menos 99,5% do tempo mensal, excluindo manutenções programadas previamente acordadas.
- Latência máxima de 150ms - As chamadas devem apresentar um tempo

de resposta inferior a 150 milissegundos, garantindo fluidez na comunicação.

- Jitter inferior a 30ms – O serviço deve manter uma variação mínima no atraso das chamadas, assegurando estabilidade e qualidade de áudio.
- MOS (Mean Opinion Score) acima de 4.0 – A qualidade das chamadas deve ser avaliada conforme a metodologia MOS, sendo considerada ótima apenas se atingir nota superior a 4.0.
- Redundância e segurança – A infraestrutura deve contar com servidores distribuídos e georedundância, garantindo que falhas localizadas não comprometam a operação do serviço.

4.5. **Critérios de Escalabilidade e Sustentabilidade da Solução**

- A solução deve ser escalável, permitindo a expansão de ramais e funcionalidades conforme a necessidade do CRM-MG, sem a necessidade de investimentos adicionais significativos.
- O modelo adotado deve garantir previsibilidade nos custos operacionais, permitindo adaptações conforme a evolução tecnológica e a demanda da instituição.
- A contratação deve assegurar a melhor relação custo-benefício, considerando não apenas o menor preço, mas também a qualidade do serviço, o suporte técnico e a confiabilidade da solução.

5. **LEVANTAMENTO MERCADOLÓGICO**

O levantamento mercadológico tem como objetivo analisar as alternativas disponíveis no mercado para atender às necessidades do CRM-MG, garantindo uma solução tecnicamente viável, economicamente vantajosa e operacionalmente eficiente. Foram identificadas três principais abordagens para a telefonia fixa da instituição.

5.1. **Alternativas de Solução**

1. **Manutenção do Modelo Atual (PABX Físico na Sede e Linhas Individuais nas Delegacias)**

Essa alternativa prevê a renovação do contrato atual, mantendo o PABX físico com tronco E1 na Sede e números independentes para cada Delegacia. Embora seja a opção de implementação mais simples, apresenta alto custo de manutenção, baixa flexibilidade e falta de integração entre as unidades, dificultando a modernização do serviço.

2. **Implantação de PABX Virtual com Tronco SIP**

Essa solução consiste na substituição do PABX físico da Sede por um PABX Virtual baseado na nuvem, utilizando Tronco SIP para chamadas externas. As Delegacias Regionais poderiam ser integradas gradualmente, conforme a viabilidade técnica. Esse modelo oferece redução de custos operacionais, melhor escalabilidade e maior controle, porém depende da estabilidade da conexão de internet para garantir qualidade no serviço.

3. **Telefonia Gerenciada com PABX Virtual Integrado**

Aqui, a telefonia seria totalmente gerenciada por um provedor, que disponibilizaria um PABX Virtual já integrado ao serviço. Esse modelo elimina a necessidade de gerenciamento interno e garante suporte especializado e infraestrutura gerenciada. No entanto, pode apresentar limitações na personalização e maior dependência do fornecedor.

5.2. Considerações Específicas para as Delegacias Regionais

As Delegacias Regionais enfrentam um desafio adicional relacionado à instabilidade da internet. Atualmente, quedas frequentes comprometem a viabilidade de uma solução baseada exclusivamente em telefonia IP. Diante desse cenário, foram analisadas três abordagens para garantir a continuidade da comunicação:

Alternativa	Tecnologia	Benefícios	Desvantagens
Telefonia Convencional (Modelo Atual)	Linhas fixas locais	Independente da internet, estável e confiável.	Maior custo por ligação, sem integração com a Sede.
Telefonia IP (PABX Virtual ou Provedor Gerenciado)	VoIP sobre internet	Redução de custos e possibilidade de integração.	Dependência da estabilidade da internet.
Modelo Híbrido (Convencional + IP onde possível)	Linhas fixas + VoIP onde viável	Mantém a estabilidade nas Delegacias, permite migração gradual.	Pode exigir ajustes na gestão de telefonia.

A melhor abordagem no curto prazo é manter a telefonia convencional nas Delegacias até que a infraestrutura de internet seja confiável para VoIP. A migração gradual para telefonia IP deve ser considerada à medida que a infraestrutura permitir, garantindo uma transição sem riscos.

6. COMPARATIVO DAS SOLUÇÕES

Requisitos	Modelo Atual	PABX Virtual com SIP	Telefonia Gerenciada
Integração entre Sede e Delegacias	<input type="checkbox"/> Não atende	<input type="checkbox"/> Atende parcialmente	<input type="checkbox"/> Atende
Redução de Custos Operacionais	<input type="checkbox"/> Alto custo	<input type="checkbox"/> Redução a longo prazo	<input type="checkbox"/> Redução imediata
Facilidade de Gestão	<input type="checkbox"/> Complexa	<input type="checkbox"/> Melhor controle	<input type="checkbox"/> Totalmente gerenciado
Escalabilidade	<input type="checkbox"/> Limitada	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Alta
Dependência de Infraestrutura Física	<input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Eliminada	<input type="checkbox"/> Eliminada
Dependência da Internet	<input type="checkbox"/> Não depende	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim
Qualidade do Suporte Técnico	<input type="checkbox"/> Moderada	<input type="checkbox"/> Moderada/Alta	<input type="checkbox"/> Alta
Tempo de Implementação	<input type="checkbox"/> Rápido	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Rápido
Personalização da Solução	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Limitada

6.1. Considerações Finais sobre o Levantamento Mercadológico

Após a análise das soluções disponíveis no mercado, constatou-se que a melhor alternativa para o CRM-MG é a migração para um PABX Virtual na Sede, enquanto as Delegacias Regionais devem manter a telefonia convencional até que haja infraestrutura confiável para VoIP.

Principais razões para essa escolha:

- Maior flexibilidade e escalabilidade em comparação ao modelo atual.
- Redução de custos operacionais a médio e longo prazo.
- Eliminação da infraestrutura física do PABX da Sede.
- Manutenção da telefonia convencional nas Delegacias para evitar falhas operacionais.
- Possibilidade de integração futura entre Sede e Delegacias, dependendo da viabilidade técnica.

Caso a solução integrada não seja viável para as Delegacias Regionais no curto prazo, deve-se garantir que os números locais possam ser utilizados por múltiplos funcionários, oferecendo maior flexibilidade para os atendimentos.

6.2. Conclusão do Levantamento Mercadológico

Diante da pesquisa de mercado e das alternativas analisadas, a solução recomendada para o CRM-MG é a **implantação de um PABX Virtual Integrado**, fornecido por um provedor especializado, eliminando a necessidade de um PABX físico na Sede. Esse modelo permitirá que a telefonia seja gerenciada integralmente pelo fornecedor, garantindo simplicidade operacional, escalabilidade e suporte técnico especializado, reduzindo a necessidade de administração interna por parte do CRM-MG. Além disso, a solução proporcionará maior flexibilidade para futuras expansões, sem necessidade de infraestrutura adicional, e permitirá redução de custos operacionais ao eliminar gastos com manutenção e equipamentos físicos.

Nas Delegacias Regionais, será **mantida a telefonia convencional** até que a infraestrutura de internet permita uma migração segura para VoIP, evitando interrupções no serviço. Caso a migração seja viável no futuro, a estrutura contratada permitirá a integração gradual dessas unidades ao PABX Virtual da Sede. Essa definição servirá de base para a elaboração do Termo de Referência, detalhando os requisitos técnicos, operacionais e financeiros da contratação.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

A solução escolhida para atender à necessidade do CRM-MG consiste na implantação de um PABX Virtual Integrado, fornecido por um provedor especializado, eliminando a necessidade de um PABX físico na Sede e garantindo que a telefonia seja gerenciada integralmente pelo fornecedor. Essa abordagem proporciona simplicidade operacional, escalabilidade e suporte técnico especializado, permitindo melhor controle sobre a comunicação institucional, além de possibilitar futuras expansões sem necessidade de infraestrutura adicional.

A solução será composta por um PABX Virtual com gerenciamento remoto, 200 ramais ativos e 190 aparelhos telefônicos padrão, além de 10 aparelhos do tipo secretária com funções avançadas. O sistema incluirá URA (Unidade de Resposta Audível), filas de chamadas, gravação de ligações, integração com plataformas colaborativas (Microsoft Teams, Google Workspace, entre outros) e monitoramento

remoto. A conectividade com a rede pública será garantida diretamente pelo fornecedor, assegurando qualidade e estabilidade nas chamadas.

Nas Delegacias Regionais, a telefonia convencional será mantida com 25 linhas fixas individuais, garantindo continuidade operacional até que a infraestrutura de internet permita a migração para VoIP. Como precaução, os números das Delegacias deverão possuir a possibilidade de extensão para permitir que mais de um funcionário possa atender chamadas da mesma unidade, garantindo flexibilidade e eficiência no atendimento.

A implementação seguirá um planejamento estruturado, garantindo a transição suave para a nova tecnologia e minimizando impactos operacionais. Essa definição servirá como base para a elaboração do Termo de Referência, detalhando os requisitos técnicos, operacionais e financeiros da contratação.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de quantidades para a contratação foi elaborada com base na demanda atual do CRM-MG e no crescimento do quadro de funcionários nos últimos anos, o que exige uma infraestrutura de telefonia compatível com a ampliação da instituição. Essa previsão busca garantir que a solução contratada seja dimensionada corretamente, atendendo às necessidades operacionais da Sede e das Delegacias Regionais, com flexibilidade para expansão futura.

8.1. Quantitativo para a Sede

Com o crescimento do número de servidores e colaboradores na Sede, a necessidade de comunicação eficiente aumentou significativamente. Para atender essa demanda, será implementado o PABX Virtual Integrado, com os seguintes quantitativos:

- Ramais e Equipamentos
 - 200 ramais ativos para os usuários da Sede, considerando o aumento do quadro funcional.
 - 190 aparelhos telefônicos padrão.
 - 10 aparelhos telefônicos tipo secretária, com display expandido.

8.2. Quantitativo para as Delegacias Regionais

As Delegacias Regionais também foram impactadas pelo crescimento da instituição, tornando essencial a manutenção da telefonia convencional até que a infraestrutura de internet permita uma migração segura para VoIP. Os quantitativos necessários são:

- Linhas e Funcionalidades
 - 25 linhas fixas individuais, garantindo comunicação estável para cada unidade.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação tem como objetivo avaliar a viabilidade econômica e financeira da contratação, considerando as especificidades do serviço de telefonia PABX Virtual Integrado e seus impactos financeiros para o CRM-MG. Esta estimativa não deve ser confundida com a pesquisa para elaboração do preço de referência para a futura licitação.

Para estimar os custos envolvidos, foi realizado um levantamento preliminar de mercado com um fornecedor do setor, considerando os valores médios praticados para soluções de telefonia IP e PABX Virtual Integrado. Essa estimativa tem caráter indicativo, e outras pesquisas poderão ser realizadas no momento oportuno para composição do preço de referência na fase licitatória.

9.1. Metodologia da Estimativa

A metodologia utilizada para estimar o valor da contratação levou em conta os seguintes parâmetros:

- Modelo de precificação baseado em ramais ativos - O custo da solução é dimensionado de acordo com o número de ramais contratados, permitindo flexibilidade e escalabilidade sem desperdício de recursos.
- Infraestrutura em nuvem gerenciada - A solução será contratada em modelo SaaS (Software as a Service), eliminando custos com aquisição de equipamentos físicos, manutenção de servidores e necessidade de suporte técnico interno especializado.
- Fornecimento de aparelhos telefônicos em comodato - Os equipamentos serão disponibilizados sem custo de aquisição, conforme modelo de licenciamento adotado pelos fornecedores do setor.
- SLA e suporte técnico 24x7 - O custo estimado inclui manutenção preventiva e corretiva, monitoramento contínuo e suporte técnico remoto, garantindo operacionalidade ininterrupta.
- Portabilidade numérica e ativação da solução - A migração dos números existentes não acarretará custos adicionais, conforme prática comum do mercado.
- Custos adicionais possíveis - Foram considerados possíveis despesas adicionais, como capacitação de pessoal, ajustes na infraestrutura de rede interna e necessidade de redundância de internet para algumas unidades.
- Manutenção das 25 linhas fixas das Delegacias Regionais - A estimativa inclui o custo mensal das 25 linhas tradicionais, garantindo continuidade operacional até que a infraestrutura permita a migração para VoIP.

9.2. Estimativa de Custos

A seguir, apresenta-se a estimativa de custo da solução, considerando os valores médios praticados no mercado:

Item	Quantidade	Custo Unitário Estimado (mensal)	Custo Total Estimado (anual)

Item	Quantidade	Custo Unitário Estimado (mensal)	Custo Total Estimado (anual)
Licenciamento de PABX Virtual (ramais ativos)	200	R\$ 8.000,00	R\$ 96.000,00
Aparelhos telefônicos padrão em comodato	190	Incluso no serviço	Incluso no serviço
Aparelhos telefônicos secretária em comodato	10	Incluso no serviço	Incluso no serviço
Portabilidade numérica Sede	200	Incluso no serviço	Incluso no serviço
Linhas fixas das Delegacias Regionais	25	R\$ 2.253,00	R\$27.036,00
Portabilidade numérica Delegacias	25	Incluso no serviço	Incluso no serviço
Suporte técnico e SLA 24x7	-	Incluso no serviço	Incluso no serviço
Backup e redundância operacional	-	Incluso no serviço	Incluso no serviço
Custo total estimado anual	-	-	R\$ 123.036,00

9.3. Justificativa da Estimativa

A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base em uma pesquisa inicial realizada com um fornecedor do setor, considerando os custos médios praticados para soluções de PABX Virtual Integrado. É importante destacar que essa estimativa tem caráter preliminar e não substitui a pesquisa de preços que será realizada para referência na licitação.

O modelo de precificação adotado considera fatores que garantem previsibilidade orçamentária e escalabilidade, permitindo que a instituição pague apenas pelos serviços efetivamente utilizados. Além disso, a manutenção temporária das linhas fixas das Delegacias Regionais foi incluída na estimativa, garantindo continuidade do serviço até que a infraestrutura de internet permita a migração para VoIP.

Os custos adicionais potenciais foram previstos para garantir que não haja impactos financeiros inesperados na implementação do serviço. Dessa forma, a estimativa apresentada reflete a viabilidade econômica da contratação, assegurando que a solução escolhida atenda às necessidades operacionais e financeiras do CRM-MG de forma sustentável e eficiente.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação dos serviços de telefonia fixa e PABX Virtual Integrado para o CRM-MG foi analisada quanto à possibilidade de parcelamento em itens ou lotes separados. Conforme as diretrizes normativas, a regra geral é a divisão do objeto, desde que não comprometa a viabilidade técnica, a economia de escala e a competitividade do certame. Após a análise técnica e mercadológica realizada no ETP, verificou-se que a separação da contratação entre Sede e Delegacias Regionais é a abordagem mais adequada, pois atende às necessidades específicas de cada unidade sem comprometer a eficiência operacional e econômica.

A Sede necessita de um PABX Virtual Integrado, enquanto as Delegacias Regionais continuarão utilizando telefonia fixa tradicional por pelo menos 12 meses. Como as Delegacias ainda não possuem infraestrutura adequada para VoIP, não há

necessidade de vincular sua telefonia fixa ao PABX Virtual da Sede neste momento. Diante disso, optou-se por um lote único para todas as Delegacias, evitando a complexidade de múltiplas contratações individuais, facilitando a gestão e assegurando melhores condições comerciais.

A separação dos contratos não compromete a economia de escala, pois os serviços possuem natureza técnica distinta. A adoção de um único fornecedor para todas as Delegacias possibilita uniformidade na qualidade, melhor negociação de preços e previsibilidade nos custos operacionais. Além disso, evita múltiplos contratos, maior carga administrativa e atrasos na implementação decorrentes de processos licitatórios separados para cada unidade.

A decisão de parcelamento também visa ampliar a participação de fornecedores. Empresas especializadas em telefonia fixa poderão concorrer separadamente das que fornecem PABX Virtual e telefonia IP, tornando a licitação mais competitiva e economicamente vantajosa. Ao mesmo tempo, a escolha de um único fornecedor para todas as Delegacias assegura suporte técnico unificado, simplificação da administração e maior controle sobre a execução do contrato.

Dessa forma, a solução será parcelada da seguinte maneira:

- ✓ Lote 1 – Contratação do PABX Virtual Integrado para a Sede, garantindo modernização da telefonia e gerenciamento centralizado.
- ✓ Lote 2 – Contratação da telefonia fixa para as Delegacias Regionais em um único lote, garantindo a continuidade do serviço até que haja infraestrutura adequada para VoIP.

Essa estratégia assegura flexibilidade na gestão dos serviços, maior participação de fornecedores, otimização dos custos e administração simplificada, sem comprometer a escalabilidade da solução ou a qualidade do serviço prestado.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

A implementação da nova solução de telefonia para o CRM-MG exige ações complementares que assegurem seu pleno funcionamento e a continuidade operacional. Algumas dessas contratações são interdependentes, ou seja, indispensáveis para que o serviço opere de forma adequada. Outras são correlatas, representando melhorias na experiência dos usuários e na eficiência do serviço, mas sem comprometer diretamente sua funcionalidade.

Para garantir a qualidade da telefonia VoIP, pode ser necessário realizar ajustes na infraestrutura de rede, incluindo a priorização do tráfego de voz (QoS - Quality of Service). Essa configuração evita interferências e instabilidades causadas pelo uso simultâneo da rede para outros serviços, garantindo chamadas com áudio de alta definição e baixa latência.

Nas Delegacias Regionais, onde a conectividade pode ser instável, será necessária a contratação de links de internet redundantes, assegurando o funcionamento contínuo do serviço. Além disso, para que o CRM-MG tenha maior autonomia na administração da telefonia, a equipe técnica precisará ser capacitada no gerenciamento do PABX Virtual, permitindo a configuração eficiente do sistema e reduzindo a dependência de suporte externo.

Embora não sejam indispensáveis para a operação, algumas contratações podem melhorar a usabilidade e a eficiência do serviço. A aquisição de headsets profissionais pode proporcionar maior conforto aos usuários que utilizam o PABX Virtual e os softphones, garantindo melhor qualidade de áudio e redução de ruídos externos. Além disso, embora a telefonia fixa nas Delegacias esteja prevista por pelo

menos 12 meses, a migração futura para VoIP exigirá ajustes técnicos, contratação de licenças adicionais e adequação da infraestrutura, permitindo uma transição gradual e sem impacto na operação.

Caso essas contratações não sejam realizadas em tempo hábil, a implantação da nova telefonia pode enfrentar desafios operacionais, como queda na qualidade das chamadas, instabilidade nas Delegacias sem conexão adequada e dificuldades na administração do sistema por falta de capacitação interna. Por isso, a inclusão dessas ações no cronograma de implementação e no mapa de riscos é essencial para garantir a transição segura e eficiente da telefonia no CRM-MG.

A execução dessas medidas assegurará um sistema de telefonia atualizado, seguro e alinhado às melhores práticas tecnológicas e operacionais, contribuindo para a continuidade dos serviços e a otimização da comunicação institucional.

12. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO COM O PLANO ANUAL DE COMPRAS

A contratação dos serviços de telefonia fixa e PABX Virtual Integrado está alinhada ao Plano Anual de Compras (PAC) do CRM-MG, garantindo que o processo de aquisição seja planejado dentro da estratégia orçamentária da instituição. A previsão dessa contratação no PAC visa assegurar a disponibilidade de recursos financeiros, evitar contratações emergenciais e garantir a continuidade da prestação dos serviços de telefonia durante todo o período de vigência do contrato, proporcionando uma solução estável, moderna e eficiente para a comunicação institucional do CRM-MG.

13. RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação da solução de telefonia fixa e PABX Virtual Integrado tem como objetivo modernizar e aprimorar a comunicação institucional do CRM-MG, proporcionando maior eficiência, disponibilidade e economia de recursos. A implementação dessa solução permitirá a redução de custos operacionais, eliminando a necessidade de manutenção de infraestrutura física de PABX na Sede e reduzindo despesas com linhas telefônicas tradicionais, especialmente à medida que as Delegacias migrarem para VoIP. Além disso, a gestão centralizada da telefonia concentrará suporte técnico e administração do serviço em um único fornecedor, reduzindo esforços internos para controle e manutenção.

A nova telefonia garantirá maior eficiência e qualidade na comunicação, proporcionando chamadas com áudio de alta definição (HD Voice), menor latência e estabilidade na conexão. O sistema permitirá monitoramento em tempo real, ajustes rápidos conforme necessário e a implementação de Unidade de Resposta Audível (URA) e roteamento inteligente, otimizando o atendimento e reduzindo o tempo de espera das chamadas. Para garantir continuidade operacional e alta disponibilidade, a solução contará com redundância de conexão, failover automático para evitar quedas no serviço e backup via redes móveis (4G/5G) nas Delegacias, assegurando que o serviço permaneça disponível em todas as unidades do CRM-MG.

A nova estrutura também oferecerá flexibilidade e escalabilidade, permitindo que o CRM-MG adicione ou remova ramais conforme a demanda, sem necessidade de grandes investimentos adicionais. A integração com softphones e dispositivos móveis proporcionará mobilidade para os usuários, permitindo maior acessibilidade e praticidade. Além disso, a solução será preparada para a migração futura das

Delegacias para VoIP, garantindo uma transição tecnológica planejada e sem impactos na operação.

Além dos benefícios diretos, a implementação da solução também trará vantagens indiretas para a Administração. O melhor aproveitamento dos recursos humanos reduzirá o tempo gasto com gestão descentralizada da telefonia, permitindo que a equipe de TI se dedique a demandas estratégicas mais relevantes. O atendimento telefônico também será mais eficiente, garantindo que os usuários tenham acesso rápido às informações e serviços.

Do ponto de vista tecnológico e regulatório, a adoção do PABX Virtual Integrado promoverá a modernização e conformidade com boas práticas, assegurando alinhamento com as normativas da LGPD e regulamentações da ANATEL. A substituição gradual de tecnologias obsoletas eliminará a dependência de soluções analógicas defasadas, garantindo maior segurança e desempenho para a comunicação institucional.

A nova estrutura também contribuirá para a otimização da gestão e tomada de decisão, disponibilizando relatórios gerenciais detalhados sobre custos, volume de chamadas e desempenho dos atendimentos. A integração com sistemas administrativos e plataformas colaborativas, como Microsoft Teams e Google Workspace, facilitará a comunicação interna e a eficiência operacional da instituição.

Com essa solução, o CRM-MG terá redução de custos, maior eficiência operacional e flexibilidade na gestão da telefonia fixa, garantindo continuidade dos serviços, escalabilidade da infraestrutura e modernização da comunicação institucional. Além disso, a nova estrutura contribuirá para um uso mais eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros, consolidando uma comunicação confiável e alinhada às necessidades da instituição.

14. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Para garantir a implementação eficiente da solução de telefonia fixa e PABX Virtual Integrado, algumas providências devem ser tomadas pela Administração antes da assinatura do contrato. Essas ações são essenciais para assegurar a continuidade do serviço, mitigar riscos operacionais e garantir uma transição adequada, evitando impactos na operação do CRM-MG.

A transição entre contratos deve ser coordenada de maneira estruturada para evitar descontinuidade na prestação dos serviços. Caso o contrato atual de telefonia esteja próximo do vencimento antes da implantação da nova solução, a Administração deve avaliar a necessidade de prorrogação do contrato vigente ou a adoção de medidas emergenciais. Além disso, o cronograma de implementação precisa estar alinhado com a rescisão do contrato anterior, garantindo que a migração ocorra sem falhas e sem interrupção dos serviços essenciais.

Também é fundamental que os usuários internos sejam comunicados sobre as mudanças na telefonia, preparando-os para a transição. Todos os setores do CRM-MG devem ser informados sobre novos procedimentos, funcionalidades e eventuais mudanças na operação da telefonia. Para facilitar a adaptação, recomenda-se o estabelecimento de canais de suporte interno para esclarecimento de dúvidas e registro de solicitações durante o período de migração.

A infraestrutura de rede precisa ser avaliada e ajustada antes da ativação da nova solução, assegurando que a telefonia VoIP opere com qualidade e estabilidade.

Deve-se realizar um levantamento técnico para verificar se a Sede e as Delegacias Regionais possuem estrutura compatível com o tráfego de voz, garantindo baixa latência e alta qualidade nas chamadas. Além disso, é essencial a implementação da priorização de tráfego (QoS - Quality of Service), evitando que chamadas telefônicas sejam prejudicadas pelo uso simultâneo da rede para outras atividades.

Nas Delegacias Regionais, onde a conectividade pode ser instável, pode ser necessária a contratação de links de internet redundantes ou soluções de backup via 4G/5G. A decisão sobre essas aquisições deve ser tomada antes da ativação da nova telefonia, garantindo que todas as unidades operem de maneira confiável. Além disso, a nova solução de telefonia deve ser integrada aos sistemas administrativos e plataformas colaborativas utilizadas pelo CRM-MG, como Microsoft Teams, Google Workspace e sistemas de atendimento ao público. Deve-se também configurar perfis de acesso e permissões de usuários, garantindo segurança e controle adequado da administração do PABX Virtual.

Para assegurar uma administração eficiente da nova solução, a equipe técnica do CRM-MG precisará ser capacitada antes da implantação. Esse treinamento deve abordar configuração do PABX Virtual, gerenciamento de ramais, regras de roteamento de chamadas e monitoramento do serviço. Além disso, a equipe deve estar preparada para lidar com situações de contingência, como falhas na rede e interrupção do serviço.

Os usuários finais também precisarão de capacitação para utilização da nova telefonia, com treinamento sobre o uso dos aparelhos telefônicos, os recursos do PABX Virtual e as ferramentas disponíveis para comunicação. Para facilitar a adaptação, recomenda-se a distribuição de manuais e guias rápidos, além da disponibilização de suporte técnico durante a transição.

Antes da formalização do contrato, a Administração deve revisar toda a documentação contratual e regulatória, assegurando que o serviço esteja em conformidade com as normas da ANATEL e da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Essa revisão deve prever mecanismos de auditoria e controle, garantindo que o fornecedor cumpra os padrões exigidos para segurança e privacidade das chamadas. Também deve ser realizada a verificação da disponibilidade orçamentária e planejamento financeiro, assegurando que eventuais custos adicionais, como capacitação, reforço da conectividade e ajustes na infraestrutura, estejam previstos.

A efetividade da nova solução de telefonia dependerá do planejamento adequado da transição contratual, da preparação da infraestrutura técnica e da capacitação dos usuários. As providências descritas garantem que o novo sistema seja implantado sem impactos operacionais, assegurando a continuidade dos serviços e a modernização da comunicação institucional do CRM-MG.

15. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

A implementação da solução de telefonia fixa e PABX Virtual Integrado no CRM-MG apresenta impactos ambientais reduzidos em comparação com modelos tradicionais que demandam infraestrutura física robusta e equipamentos de grande porte. No entanto, alguns aspectos ambientais devem ser considerados, tanto no uso de equipamentos quanto na operação do serviço, permitindo a adoção de medidas mitigadoras e a inclusão de critérios de sustentabilidade na contratação.

Entre os principais impactos ambientais está o consumo de energia elétrica, uma vez que a telefonia IP requer servidores e equipamentos eletrônicos para

funcionamento, além de softphones e dispositivos móveis conectados à rede, que demandam energia adicional. Outro ponto a ser considerado é a destinação dos equipamentos substituídos. Com a modernização da telefonia, aparelhos analógicos, cabos e equipamentos de PABX físico podem se tornar obsoletos e necessitar de descarte adequado, evitando o acúmulo de resíduos eletrônicos. Além disso, a substituição de cabos, conectores e racks para adequação à nova tecnologia pode gerar resíduos plásticos e metálicos.

Para mitigar esses impactos, algumas medidas devem ser adotadas. A escolha de um PABX Virtual Integrado reduz significativamente o consumo energético ao eliminar a necessidade de servidores físicos locais, diminuindo os gastos com refrigeração e manutenção de equipamentos. A política de destinação sustentável de equipamentos substituídos deve seguir as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), priorizando a reutilização interna de equipamentos que ainda estejam em condições de uso, além de firmar parcerias com entidades especializadas para descarte adequado e reciclagem de materiais.

Além disso, na contratação do serviço, o CRM-MG deve priorizar fornecedores que disponibilizem equipamentos com certificações ambientais, como Procel, Energy Star ou ISO 14001, garantindo menor consumo energético e maior durabilidade. A infraestrutura de rede deve seguir princípios de redução de resíduos, incentivando o uso de cabos e conectores recicláveis ou reutilizáveis sempre que possível. A nova telefonia também permitirá a utilização de softphones, reduzindo a necessidade de aparelhos físicos e, conseqüentemente, o consumo de materiais eletrônicos.

Para consolidar esses princípios, é fundamental a inclusão de critérios de sustentabilidade na contratação, como a exigência de descarte correto dos equipamentos pelo fornecedor, a utilização de equipamentos de baixo consumo energético e a preferência por fornecedores com certificações ambientais.

Embora a contratação do PABX Virtual Integrado e da telefonia fixa para as Delegacias tenha baixo impacto ambiental, a adoção dessas medidas contribuirá para a redução do consumo de recursos naturais, a destinação correta de resíduos eletrônicos e a eficiência energética, garantindo que a modernização da telefonia do CRM-MG ocorra de forma sustentável e ambientalmente responsável.

16. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

Após a análise detalhada dos aspectos técnicos, operacionais, econômicos e ambientais, conclui-se que a contratação do PABX Virtual Integrado para a Sede e da telefonia fixa para as Delegacias Regionais é a solução mais adequada para atender às necessidades do CRM-MG.

A solução proposta é viável e razoável, garantindo modernização, eficiência operacional e redução de custos. A adoção de um PABX Virtual na Sede permitirá gestão centralizada da telefonia, maior escalabilidade e integração com sistemas administrativos e ferramentas colaborativas. Já a manutenção temporária das linhas fixas nas Delegacias Regionais assegura continuidade do serviço até que haja infraestrutura adequada para a migração para VoIP, evitando impactos na comunicação institucional.

Do ponto de vista econômico, a solução adotada proporciona melhor aproveitamento dos recursos financeiros, eliminando a necessidade de investimentos em infraestrutura física obsoleta e reduzindo despesas operacionais a médio e longo prazo. A separação da contratação em lotes distintos para a Sede e

Delegacias permite maior flexibilidade na gestão dos serviços e ampliação da concorrência, garantindo melhores condições contratuais para a Administração.

Além disso, foram avaliados e considerados impactos ambientais e medidas mitigadoras, incluindo a gestão sustentável de resíduos eletrônicos, uso de equipamentos certificados com eficiência energética e incentivo à adoção de tecnologias digitais, alinhando a contratação às melhores práticas ambientais e normativas vigentes.

Dessa forma, a equipe de planejamento considera a contratação plenamente adequada e justificada para o atendimento da necessidade do CRM-MG, assegurando continuidade operacional, eficiência na comunicação e alinhamento estratégico com os objetivos institucionais.

17. RESPONSÁVEIS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Termo de Designação (2098246), de 11 de fevereiro de 2025.

Alessandro de Freitas Bartels
Integrante Demandante

Luciano Cenci Hila Busch
Integrante Técnico

Patrícia Moura Barbosa
Integrante Administrativo

18. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

**Autoridade Máxima da Área de
TIC**

Robertson Correia Bernardo
Diretor do Departamento de
Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro de Freitas Bartels, Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG**, em 17/02/2025, às 10:50, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Robertson Correia Bernardo, Diretor do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação do CRM-MG**, em 17/02/2025, às 10:59, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Patrícia Moura Barbosa, Agente Administrativa**, em 17/02/2025, às 11:23, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado com certificado digital por **Luciano Cenci Hila Busch, Técnico em Informática**, em 21/02/2025, às 13:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).

Nº de Série do Certificado: 2513223807088096750



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2099020** e o código CRC **C5C1929F**.



Rua dos Timbiras, 1200 - Bairro Boa Viagem |
CEP 30140-064 | Belo Horizonte/MG - <https://www.crmmg.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 23.13.000001199-5 | data de inclusão: 11/02/2025



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

MINUTA DE CONTRATO

Belo Horizonte, 18 de fevereiro de 2025

ANEXO II - TERMO DE CONTRATO

(Processo Administrativo SEI Nº. 23.13.000001199-5)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI
O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA E A EMPRESA

O **Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais**, com sede na Rua dos Timbiras, Nº 1200, Bairro Boa Viagem, na cidade de Belo Horizonte - MG, CEP 30.140.064, inscrito no CNPJ sob o nº 22.256.879/0001-70, neste ato representado por seu Presidente, **Cons. Ricardo Hernane Lacerda Gonçalves de Oliveira**, doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada à _____, doravante designado CONTRATADO, neste ato representada por _____, conforme atos constitutivos OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no **Processo SEI Nº. 23.13.000001199-5** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão nº 03/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a **contratação de serviço de telecomunicações para o CRM-MG**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, abrangendo:

Para a Sede: Implementação de uma Solução de Telefonia IP, incluindo um PABX Virtual Integrado com conexão à rede pública de telefonia e 200 ramais ativos, com fornecimento em comodato de 190 aparelhos telefônicos padrão e 10 aparelhos do tipo secretária, todos compatíveis com PoE (Power over Ethernet). A solução deverá contar com URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos níveis, gravação de chamadas criptografada, dashboards gerenciais e integração com plataformas colaborativas como Microsoft Teams e Google Workspace. Deve ser garantida a portabilidade dos números existentes da Sede, assegurando a continuidade dos serviços sem alterações numéricas. Além disso, deve garantir redundância operacional e alta

disponibilidade do serviço.

Para as Delegacias Regionais: Serviço de telefonia fixa na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), com ligações ilimitadas (fixo/fixo e fixo/móvel, local e longa distância nacional - LDN) e portabilidade dos números atuais, assegurando comunicação estável e eficiente.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1	Pabx Virtual em Nuvem com 200 ramais e URA para a linha (31) 3248-7700 Sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais Rua dos Timbiras, 1200 - Boa Viagem - BH/MG - 30.140-064	30177	Unidade	1	R\$	R\$
LOTE 1 - SUBTOTAL						R\$	
	1	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3297-2285 Delegacia Regional do CRM-MG em Alfenas/MG Praça Doutor Fausto Monteiro, 426 - Centro - 37.130-031	26182	Unidade	1	R\$	R\$
	2	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3661-4090 Delegacia Regional do CRM-MG em Araxá/MG Rua Dom José Gaspar, 225 / Sala 102 - Centro - 38.183-188	26182	Unidade	1	R\$	R\$

3	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3331-9009 Delegacia Regional do CRM- MG em Barbacena/MG Rua Afrânio de Castro Costa, 55 / Sala 04 - São Sebastião - 36.202-338</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
4	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3721-4194 Delegacia Regional do CRM- MG em Conselheiro Lafaiete/MG Rua Professora Júlia Miranda, 370 - Quinta das Flores - 36.401- 154</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
5	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (37) 3214-6900 Delegacia Regional do CRM- MG em Divinópolis/MG Rua Minas Gerais, 655 / Sala 809/811 - Centro - 35.500- 007</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
6	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (33) 3271-1570 Delegacia Regional do CRM- MG em Governador Valadares/MG Av. Dr. Raimundo Monteiro Rezende, 41 / Sala 103 - Centro - 35.010-177</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$

7	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3822-3183 Delegacia Regional do CRM- MG em Ipatinga/MG Rua Vinhático, 15 / Sala 505 - Horto - 35.160- 317</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
8	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3831-2681 Delegacia Regional do CRM- MG em Itabira/MG Av. Martins da Costa, 327 / Salas 202/203 - Pará - 35.900- 047</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
9	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3622-0955 Delegacia Regional do CRM- MG em Itajubá/MG Rua Antônio Simão Mauad, 149 / Sala 209 - BPS - 37.500-180</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
10	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3851-6266 Delegacia Regional do CRM- MG em João Monlevade/MG Av. Wilson Alvarenga, 1059 / salas 903 e 905 - Carneirinhos - 35.930-001</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$

2	11	Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3216-3879 Delegacia Regional do CRM- MG em Juiz de Fora/MG Rua Braz Bernardino, 59 - Centro - 36.010- 320	26182	Unidade	1	R\$	R\$
	12	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3822-6731 Delegacia Regional do CRM- MG em Lavras/MG Rua Manuel C. de Souza, 25 / sala 101 - Centro - 37.200-158	26182	Unidade	1	R\$	R\$
	13	Serviço de Telefonia STFC para linha (38) 3222-7769 Delegacia Regional do CRM- MG em Montes Claros/MG Av. Dr. José Corrêa Machado, 1079 / salas 92 e 93 - Ibituruna - 39.401-832	26182	Unidade	1	R\$	R\$
	14	Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3722-3758 Delegacia Regional do CRM- MG em Muriaé/MG Rua Barão do Monte Alto, 144 / Salas 405/406 - Centro - 36.880- 018	26182	Unidade	1	R\$	R\$

15	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (38) 3672-6752 Delegacia Regional do CRM- MG em Paracatu/MG Rua Antônio Porto, 84 / Sala 01 - Centro - 38.600-268</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
16	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3521-7880 Delegacia Regional do CRM- MG em Passos/MG Rua Santa Casa, 145 / Sala 201 - Centro - 37.904- 020</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
17	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3823-8641 Delegacia Regional do CRM- MG em Patos de Minas/MG Rua Eduardo de Noronha, 167 - Sobradinho - 38.701-120</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
18	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3714-8009 Delegacia Regional do CRM- MG em Poços de Caldas/MG Rua Assis Figueiredo, 29 - Centro - 37.701- 704</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$

19	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3422-8520 Delegacia Regional do CRM- MG em Pouso Alegre/MG Rua Manoelita de Barros Cobra Oliveira, 130 - Guanabara - 37.554-111</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
20	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (32) 3372-1455 Delegacia Regional do CRM- MG em São João Del Rei/MG Av. José Caetano Carvalho, 776 - Centro - 36.307- 251</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
21	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (31) 3772-3342 Delegacia Regional do CRM- MG em Sete Lagoas/MG Rua Cândido Azeredo, 21 / Sala 401 - Centro - 35.700-019</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$
22	<p>Serviço de Telefonia STFC para linha (33) 3522-5136 Delegacia Regional do CRM- MG em Teófilo Otoni/MG Rua Doutor Manoel Esteves, 323 / Sala 406 - Centro - 39.800- 090</p>	26182	Unidade	1	R\$	R\$

23	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3312-4421 Delegacia Regional do CRM- MG em Uberaba/MG Av. Doutor Fidelis Reis, 146 - Centro - 38.010- 030	26182	Unidade	1	R\$	R\$
24	Serviço de Telefonia STFC para linha (34) 3235-2818 Delegacia Regional do CRM- MG em Uberlândia/MG Av. Cesário Alvim, 02 - Centro - 38.400- 096	26182	Unidade	1	R\$	R\$
25	Serviço de Telefonia STFC para linha (35) 3221-7099 Delegacia Regional do CRM- MG em Varginha/MG Av. Rui Barbosa, 183 - Centro - 37.002-140	26182	Unidade	1	R\$	R\$

LOTE 2 - SUBTOTAL R\$

VALOR TOTAL R\$

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

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

2.2.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da

manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.2.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.2.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

CLÁUSULA TERCEIRA- MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$..... (.....), perfazendo o valor total de R\$..... (.....).

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

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 14/02/2025.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante, **além das previstas no item 5.1. termo de referência:**

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

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

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

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

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

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

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

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial do CRM-MG para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

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

8.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

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

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

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

8.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo

Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, **além das previstas no item 5.2. do termo de referência:**

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

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

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

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo,

Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres.

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

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

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

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

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em

especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. 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.

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

i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

iv) **Multa:**

(1) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

(2) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 25% a 30% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 20% a 25% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 10% a 15% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

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

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.5. 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 (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **5 (cinco) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.7. 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, **aplicando-se, também, o procedimento previsto na Portaria CRM-MG SEI-Nº 50, de 28 de novembro de 2024 (<http://transparencia.crmmg.org.br/images/CRMMG/Compras/Manual-Pro-Sanc-Lic-Cont.pdf>), para todas as penalidades.**

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.9. 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 (art. 159).

12.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso,

todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.11. 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. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.13. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

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

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

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

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

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

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

13.6.1.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.1.3. Indenizações e multas.

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

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais para o exercício de 2025, na dotação abaixo discriminada:

5.2.2.1.1.33.90.39.030 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Minas Gerais, Subseção Judiciária de Belo Horizonte, MG, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Belo Horizonte, de de 2025.

CONTRATANTE

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Cons. Ricardo Hernane Lacerda Gonçalves de Oliveira

Presidente do CRM-MG

CONTRATADO

Representante Legal

Testemunhas

1-

2-



Documento assinado eletronicamente por **Lívia Pinheiro de Azevedo**, **Coordenador(a) do Setor de Compras e Licitação do CRM-MG**, em 18/02/2025, às 10:27, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2127345** e o código CRC **E4E32CFF**.



Rua dos Timbiras, 1200 - Bairro Boa Viagem |
CEP 30140-064 | Belo Horizonte/MG - <https://www.crmmg.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 23.13.000001199-5 | data de inclusão: 18/02/2025