

**OUVIDORIA****TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação dos seguintes serviços conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento:

1.1.1. Serviço telefônico fixo comutado - STFC, destinado ao público em geral para recebimento de chamadas franqueadas por meio do Código de Acesso a Serviço de Utilidade Pública 166, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis destinadas à central de atendimento da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT; e

1.1.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade Local e Longa Distância Nacional, para realização e recebimento de chamadas por meio de um código de acesso distinto daquele utilizado para prestação do STFC - 166, com realização de chamadas destinadas a telefones fixos ou móveis; conforme especificações abaixo.

TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166			
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	VALOR ESTIMADO
FIXO- FIXO	Local	3.000	R\$ 139,00
	Longa Distância Nacional	60.000	R\$ 17.350,00
MÓVEL- FIXO	Local	20.000	R\$ 4.200,00
	Longa Distância Nacional	200.000	R\$ 75.666,67
VALOR TOTAL MENSAL			R\$ 97.355,67
VALOR TOTAL ANUAL			R\$ 1.168.268,00

TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO- STFC			
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	VALOR ESTIMADO
FIXO- FIXO	Local	150	R\$ 6,95
	Longa Distância Nacional	200	R\$ 57,83
FIXO- MÓVEL	Local	500	R\$ 105,00
	Longa Distância Nacional	2.800	R\$ 1.059,33
VALOR TOTAL MENSAL			R\$ 1.229,12
VALOR TOTAL ANUAL			R\$ 14.749,40

TABELA 3 - ASSINATURA			
Item	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
ASSINATURA 166	1	0	0
ASSINATURA FEIXE E1	1	R\$49,42	R\$593,01
ASSINATURA DDR	1	R\$0,00	R\$0,00
VALOR TOTAL MENSAL			R\$49,42
VALOR TOTAL ANUAL			R\$593,08

TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO		
Item	Quantidade	Valor
Taxa de Instalação 166	1	R\$203,87
Taxa de Instalação STFC	1	R\$0,00
VALOR TOTAL ANUAL		R\$203,87

QUADRO RESUMO	

Item	Valor Global
TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166	R\$ 1.168.268,00
TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO - STFC	R\$ 14.749,40
TABELA 3 - ASSINATURA	R\$ 593,08
TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO E MUDANÇA E ENDEREÇO	R\$ 203,87
VALOR TOTAL	R\$ 1.183.814,35

- 1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de telefonia fixa.
- 1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por preço unitário
- 1.5. O contrato terá vigência pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.
- 1.6. O objeto da contratação será adjudicado de maneira única, observando-se que a divisão do objeto não se apresenta técnica e economicamente viável, nos termos da Súmula 247 do TCU, e conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (Anexo I).
- 1.7. O serviço, objeto da contratação, se enquadra na classe 1411 de Serviços de Telefonia Comutada (STFC), estando elencado nos códigos 21873, 26085, 26093, 26107, 26115, 26123, 26131, 26140, 26166, 26182, 26190, 26204, 26212, 26220, 26239, 26247, 26255, 26263, 27731, conforme CATSERV.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, Anexo I deste Termo de Referência.
- 2.2. O serviço refere-se ao custeio de chamadas recebidas pela Ouvidoria da ANTT, realizadas por cidadãos usuários de transportes terrestres e as chamadas realizadas a partir do call center. Tais serviços de atendimento telefônico de ligações franqueadas são realizados como parte da missão institucional da ANTT em atendimento a dispositivos da Lei Nº 10.233/2001, a qual prevê, em seus Art. 52 e 63 a função e as atribuições do Ouvidor da ANTT, e da Instrução Normativa Nº 01/2014 da OGU/CGU a qual estabelece parâmetros de prestação de serviços de Ouvidoria a todos os órgãos públicos federais.
- 2.3. A prestação desse serviço é imprescindível para o desempenho das atividades da Ouvidoria e desta Agência, sendo que esta infraestrutura se torna o principal elo de comunicação entre a Agência e a sociedade, uma vez que interage com os mais variados agentes: cidadãos-usuários, empresas reguladas, comunidades, órgãos de todas as esferas de governo e servidores da Agência, sendo o principal canal de atendimento a esses públicos. A contratação se faz necessária tendo em vista a manutenção das atividades da Agência e o cumprimento das previsões legais para desempenho de atividades de Ouvidoria.
- 2.4. O serviço em tela, uma vez que constitui elemento essencial para o atendimento ao cidadão por meio da central (call center) do número 166, contribui de maneira substancial ao alcance dos seguintes objetivos estratégicos (constantes do Mapa Estratégico desta Agência - anexo da Deliberação nº 246, de 23 de Julho de 2021):
 - 2.4.1. Garantir níveis elevados de satisfação com o serviço de transporte terrestre regulado;
 - 2.4.2. Fortalecer a imagem e a identidade institucional, com foco na entrega de valor;
 - 2.4.3. Aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas.
- 2.5. O objeto da contratação está previsto, ainda, no Planejamento Anual de Contratações - PAC 2022, no item 1.28.
- 2.6. O serviço em tela, no que se refere à entrega de resultados para a sociedade, constitui condição essencial ao efetivo atendimento ao usuários dos serviços, sob competência desta Agência, uma vez que garante a realização de ligações por meio de discagem direta gratuita (DDG) para a central de atendimento 166, bem como a realização de ligações a partir dessa central.
- 2.7. O regime de execução por preço unitário se justifica ao caso, em razão da natureza do objeto, o qual pode ser objeto de medição em minutos de ligação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

- 3.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares, Anexo I deste Termo de Referência.
- 3.2. A solução em tela é largamente utilizada por órgãos e entidades da administração pública, que possuem centrais de atendimento e garantem aos cidadãos a gratuidade das ligações efetuadas para as mesmas.
- 3.3. A solução abrange a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao público em geral para recebimento de chamadas franqueadas por meio do Código de Acesso a Serviço de Utilidade Pública 166, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis destinadas à central de atendimento da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT.
- 3.4. A solução abrange ainda Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade Local e Longa Distância Nacional, para realização e recebimento de chamadas por meio de um código de acesso distinto daquele utilizado para prestação do STFC - 166, com realização de chamadas destinadas a telefones fixos ou móveis.
- 3.5. A modalidade do serviço em tela, STFC - DDG e STFC, encontra-se em consonância com as práticas e tecnologias atuais, sendo, inclusive, objeto de contrato vigente (Contrato nº 013/2018 - processo 50500.751798/2018), o qual será substituído pela contratação objeto do presente Termo de Referência.
- 3.6. Os quantitativos e os valores estimados encontram-se em consonância com a realidade mercadológica, bem como com o contrato vigente, conforme estimativa detalhada no Anexo IV deste Termo de Referência.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 4.2. O serviço em questão classifica-se como serviços comuns, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520, de 2002, por apresentar padrão de qualidade e desempenho objetivamente definidos no Estudo Preliminar, por meio de especificações usuais do mercado;
- 4.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 4.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 4.5. O serviço em tela não requer dedicação exclusiva e não se enquadra nos requisitos previstos no Art. 17 da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

5.1. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

- 5.1.1. As chamadas telefônicas serão direcionadas à atual prestadora do serviço de teleatendimento, empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda, hoje localizada no endereço CNB 03, Lotes 05/06, Sala 609, Taguatinga Norte/DF, CEP. 72.115-035, ou em outro local designado pela ANTT no Distrito Federal.
- 5.1.2. Em caso de mudança de endereço ou mudança da prestadora de serviço de teleatendimento, a empresa contratada deverá providenciar a transferência, instalação, ativação e manutenção dos meios de transmissão necessários à prestação dos serviços, em local indicado pela ANTT no Distrito Federal. O prazo para a transferência e início do pleno funcionamento dos serviços no novo local é de 30 (trinta) dias contados a partir da solicitação formal da ANTT.
- 5.1.3. A Contratada deverá manter sua rede limpa de grampo ou qualquer outra forma de escuta para garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações.
- 5.1.4. A Contratada deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas, parcial ou totalmente, a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- 5.1.5. Incumbe à Contratada fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do serviço, a serem instalados em local indicado pela ANTT.
- 5.1.6. A infraestrutura interna da sala onde ficarão todos os equipamentos de terminação da contratada será de responsabilidade da ANTT ou da empresa contratada pela ANTT para operação da central de atendimento.
- 5.1.7. Toda a infraestrutura externa, necessária à execução dos serviços contratados, é de responsabilidade e a expensas da Contratada.
- 5.1.8. Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 605/2012 ou outra que venha a substituí-la).

5.2. FACILIDADES DOS SERVIÇOS

- 5.2.1. A rede inteligente da Contratada deverá possuir as seguintes características e facilidades básicas para o STFC - 166, que poderão ser solicitadas pela ANTT a qualquer momento durante a vigência contratual:
- 5.2.1.1. agendamento por horário, data e origem da ligação;
- 5.2.1.2. disponibilização de mensagem gravada padronizada, nos casos de interrupção programada prevista no subitem 8.1.1. deste Termo de Referência;
- 5.2.1.3. restrição de acesso: possibilidade de a ANTT solicitar à empresa contratada restrição de acesso de chamadas;
- 5.2.1.4. restrição de área de abrangência: possibilidade de a ANTT solicitar à contratada restrição de acesso, ao local de atendimento, de chamadas originadas em áreas geográficas, que não são de seu interesse, no território nacional;
- 5.2.1.5. envio do número do assinante chamador que, com um aparelho identificador de chamadas, permita à ANTT ou à empresa contratada pela ANTT para operação da central de atendimento, identificar o número chamador antes do atendimento da chamada.

5.3. ACESSOS DIGITAIS

- 5.3.1. Deverão ser disponibilizados à ANTT 02 (dois) acessos digitais E1, em fibra óptica, necessários para a implementação dos serviços, interligando a central de atendimento da Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda (ou da empresa contratada pela ANTT para operação da central de atendimento) até a RTPC (Rede de Telefonia Pública Comutada). No caso de haver necessidade de ativar mais feixes no mesmo endereço constante neste Termo de Referência, a contratada deverá manter o preço unitário ofertado por ocasião do certame.
- 5.3.2. Os acessos digitais deverão ser tecnicamente compatíveis com os equipamentos utilizados pela Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda Informática e Telecomunicações ou pela empresa contratada pela ANTT para operação da central de atendimento.
- 5.3.3. Sempre que houver solicitação da ANTT, a contratada deverá realizar a medição de PAB (perda medida no assinante B em relação ao assinante A).

5.4. Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

5.5. As justificativas para a adoção do presente modelo de contratação como opção mais vantajosa para a administração encontram-se discriminadas no ETP, Anexo I deste Termo de Referência.

5.6. As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste TR.

6. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 e Decreto no 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República.

6.2. A CONTRATADA deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:

- a) baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- b) preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- c) maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- d) maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- e) maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;
- f) uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- g) origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;
- h) adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados;
- i) administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;
- j) conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços;
- k) realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de redução de consumo de água e redução da produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- l) disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- m) orientar sobre o cumprimento, por parte dos funcionários, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários;
- n) respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- o) orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis existentes nas dependências da ANTT.

6.3. A licitante deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante do Anexo IV deste Termo de Referência, a ser apresentado na fase de aceitação da proposta.

6.4. A exigência visa atender aos dispositivos normativos, acima enumerados, bem como demais normativos acerca dos critérios de sustentabilidade socioambiental, de forma a estabelecer que a licitante promova ações ambientais por meio de treinamento de seus colaboradores, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, visando o cumprimento das ações estabelecidas neste Termo de Referência, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO.

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 12:00 horas e das 14:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61 3410 1404), podendo sua realização ser comprovada por:

7.1.1. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017; ou

7.1.2. Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, ou caso opte por não realizá-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com este órgão, na forma do Anexo VI deste Edital.

7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

7.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.4. Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, "pen-drive" ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

7.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. A Contratada deverá prestar o serviço, objeto deste termo de referência, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato, exceto nas interrupções programadas.

8.1.1. As interrupções programadas ocorrerão nos dias, horários e períodos definidos e previamente autorizados pela ANTT.

8.2. A inoperância de acessos é caracterizada quando, por problema de responsabilidade da contratada, a conexão entre os equipamentos desta e os da Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda ou da empresa contratada pela ANTT para operação da central de atendimento se tornar indisponível.

8.3. A indisponibilidade dos serviços será caracterizada quando o usuário não conseguir contato com a central de atendimento.

8.4. O prazo máximo para reparo/restabelecimento dos serviços em caso de inoperância dos acessos ou indisponibilidade será de 4 (quatro) horas.

8.4.1. No caso de reincidência da indisponibilidade ou inoperância dos serviços, num período de 3 (três) horas após o primeiro conserto, a contratada terá 1 (uma) hora para o reparo/restabelecimento de forma definitiva.

8.5. A taxa de completamento de chamadas deverá ser, no mínimo, igual ou superior à prevista no Plano Geral de Metas de Qualidade - PGMQ, publicado periodicamente pela Anatel. Caso a taxa seja inferior ao previsto, a contratada se comprometerá a identificar as causas, informar a ANTT e promover a solução em até 7 (sete) dias.

8.6. A Contratada deverá fornecer serviços de suporte e manutenção, por meio de chamada gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato.

8.7. A Contratada deverá fornecer, antes do início da prestação dos serviços, planilha contendo os nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mails) das pessoas e áreas responsáveis pelo atendimento à ANTT, bem como o código de acesso 0800 a ser disponibilizado para abertura de chamados para suporte e reparos dos serviços contratados.

8.8. A contratada deverá implantar os serviços descritos com pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias após a emissão da ordem de serviço de instalação, sendo esse prazo suficiente para a devida preparação dos mesmos.

8.9. Os serviços, objetos deste Termo de Referência serão prestados no Endereço da empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda, hoje localizada no endereço CNB 03, Lotes 05/06, Sala 609, Taguatinga Norte/DF, CEP. 72.115-035, ou em outro local designado pela ANTT no Distrito Federal.

8.10. DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO

8.10.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

8.10.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato da ANTT e o Representante da CONTRATADA.

8.10.3. A reunião realizar-se-á na ANTT em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato na ANTT.

8.10.4. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para os seus profissionais.

8.10.5. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato da ANTT e assinada por todos os participantes.

8.10.6. A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares da ANTT quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências da ANTT e unidades vinculadas.

8.11. DA ORDEM DE SERVIÇO

8.11.1. A execução dos serviços de instalação, portabilidade numérica, se for o caso, e mudança de endereço será realizada mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) com autorização do Fiscal do Contrato.

8.11.2. A OS registrará as etapas, os prazos e o detalhamento dos serviços de entrega e ativação, bem como demais informações necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA.

8.11.3. Após aprovação das demandas, o Fiscal do Contrato encaminhará a OS para a CONTRATADA, bem como as informações necessárias para sua execução.

8.12. DO PRAZO DE EXECUÇÃO

8.12.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de execução:

Descrição	Início da execução	Finalização da execução

INSTALAÇÃO FEIXE E1	Mediante abertura de Ordem de Serviço (OS)	Em até 30 (sessenta) dias corridos, após a emissão da OS
PORTABILIDADE NUMÉRICA (SE FOR O CASO)	Mediante abertura de Ordem de Serviço (OS)	Na data programada na OS
MUDANÇA DE ENDEREÇO (SE FOR O CASO)	Mediante abertura de Ordem de Serviço (OS)	Em até 30 (sessenta) dias corridos, após a emissão da OS

8.13. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

8.13.1. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 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.

8.13.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,80% (noventa e nove por cento e oitenta centésimos) do tempo contratado para STFC. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4(quatro) horas para STFC.

8.13.3. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

8.13.4. Todas as ocorrências serão registradas pela CONTRANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	PONTOS
Não atendimento do telefone/e-mail fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências.	0,3
Atraso na habilitação e ativação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido para a habilitação/ativação.	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido para a prestação de informações e esclarecimentos.	0,5
Atraso no atendimento e resolução após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido no atendimento e resolução de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	0,5
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento).	0,5
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento).	1,0
Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE.	0,5

8.13.5. O Acordo de Gestão Administrativa dar-se-á da seguinte forma:

8.13.5.1. Todas as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	PONTOS
Cobrança por serviços não prestados.	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente.	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato.	0,3
Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso	0,3
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal em papel e Fatura dos serviços prestados no mês, em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento de todas as chamadas e o valor total dos serviços, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.	0,3
Não reapresentar o arquivo devolvido por incorreções no prazo estabelecido. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido para a devolução.	0,3
Não apresentar o arquivo FEBRABAN no formato adequado ou apresentar erroneamente.	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido para a prestação de informações e esclarecimento.	0,5
Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela	1,0

8.13.6. A cada registro de ocorrência dos itens anteriores, será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes glosas, de modo que, atingindo a pontuação necessária à configuração de uma glosa, esta será imediatamente aplicada observando a tabela abaixo:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	SANÇÃO
1 ponto	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
2 pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
3 pontos	Glosa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.

4 pontos	Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
5 pontos	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
Acima de 5 pontos	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação sendo acrescidos 2% para cada ponto adicional a 5 (cinco) pontos, até o limite de 30% do valor da fatura.

8.13.7. A aplicação das glosas acima descritas é cumulativa e não prejudica a aplicação de outras penalidades a que a CONTRATADA esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei.

8.13.8. A quebra ou violação do sigilo telefônico, a qualquer momento, ensejará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

8.14. A contratada será responsável por sanar eventuais necessidade de materiais ou serviços específicos adicionais, que visem a corrigir imperfeições ao longo do processo de execução dos serviços, que não apresentem majoração de custos, e cuja previsibilidade não se mostre possível antes da contratação.

9. INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

9.1. REDUÇÃO DAS TARIFAS

9.1.1. A ANTT poderá solicitar à empresa contratada, durante a vigência do contrato, a redução das tarifas ofertadas sobre o plano básico ou alternativo de serviços, homologado pela Anatel, quando o desconto ofertado mostrar-se desvantajoso para a Administração.

9.2. TARIFAS/PREÇOS DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

9.2.1. As tarifas/preços das ligações telefônicas deverão ser os constantes do plano básico ou alternativo de serviços registrado na Anatel, podendo conter eventuais reduções sobre os referidos valores, observado o perfil de tráfego da ANTT, apresentado na coluna "Minuto/Mês (Estimado)" das Tabelas para Formação da Proposta de Tarifas/Preços (item 1).

9.2.2. Nas tarifas/preços das ligações telefônicas deverão estar incluídas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia.

9.3. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

9.3.1. A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade de Pregão Eletrônico, observando os dispositivos legais, no que for aplicável, notadamente os princípios da (o):

a) Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

b) Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

c) Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Dispõe sobre a Lei Geral de Telecomunicações - LGT;

d) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

e) Decreto no 3.722, de 9 de janeiro de 2001 - Regulamenta o art. 34 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

f) Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008 - aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público;

g) Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

h) Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

i) Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

j) Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

k) Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências; e demais legislação pertinente e, ainda, pelo estabelecido no presente documento e seus apêndices;

l) Resolução ANATEL nº 424, de 6 de dezembro de 2005 - Regulamento de Tarificação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC prestado no Regime Público;

m) Resolução ANATEL nº 426, de 9 de dezembro de 2005 - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC);

n) Resolução ANATEL nº 590, de 15 de maio de 2012 - Aprova o Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada - EILD; o) Resolução ANATEL nº 605, de 26 de dezembro de 2014 - aprova o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - RGQ-STFC;

p) Resolução ANATEL nº 639, de 1 de julho de 2014 - aprova a Norma para fixação dos valores máximos das tarifas de uso de rede fixa do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), dos valores de referência de uso de rede móvel do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD), com base em Modelos de Custos;

q) Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 - aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC;

r) Resolução ANATEL nº 678, de 29 de janeiro de 2018 - aprova os requisitos técnicos referentes ao Produto "Fio Telefônico Externo Binado (FEB)".

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

10.1. DA GESTÃO DO CONTRATO

10.1.1. A ANTT, por meio de representantes nomeados, fiscalizará a execução do contrato, não importando essa fiscalização em redução ou supressão da responsabilidade da CONTRATADA por eventual erro, falha ou omissão, exceto se decorrentes de determinações emanadas da ANTT, das quais a CONTRATADA tenha discordado por escrito.

10.1.2. Para isso, a ANTT registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando notificações à CONTRATADA, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

10.1.3. Objetivando assegurar à ANTT eficiente coordenação, a CONTRATADA obriga-se a indicar um representante e seu substituto eventual, para responder, perante a ANTT pelo gerenciamento técnico e operacional do contrato, até o total cumprimento das obrigações assumidas.

10.2. DOS PAPEIS E RESPONSABILIDADES

10.2.1. PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

10.2.1.1. Gestor do Contrato: Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional, relacionada ao processo de gestão do contrato.

10.2.1.2. Fiscal Requisitante: Servidor representante da Ouvidoria, indicado pela autoridade competente, responsável em fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

10.2.1.3. Fiscal Técnico: Servidor representante da Ouvidoria, indicado pela autoridade competente, responsável em fiscalizar tecnicamente o contrato.

10.2.1.4. Fiscal Administrativo: Servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente, responsável por fiscalizar os aspectos administrativos do contrato.

10.2.2. PELA CONTRATADA

10.2.2.1. Preposto: Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à ANTT, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

10.3. INTERAÇÃO ENTRE A ANTT E CONTRATADA

10.3.1. Reuniões Periódicas

10.3.1.1. Poderão ser realizadas reuniões periódicas para verificação das etapas previstas no Termo de Referência, bem como recebimento dos serviços.

10.3.1.2. As reuniões periódicas deverão ser realizadas nas instalações da sede da ANTT, em Brasília-DF e/ou através da ferramenta do teams, com a participação, no mínimo, do Gestor do Contrato da ANTT e do Representante da CONTRATADA.

10.3.1.3. Todos os entendimentos das reuniões periódicas deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato na ANTT e assinada por todos os participantes.

10.3.2. Reuniões de Validações

10.3.2.1. Deverá ser realizada uma reunião com o objetivo de verificar se as expectativas do Contrato foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

10.3.2.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato na ANTT e o Representante da CONTRATADA.

10.3.2.3. A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias consecutivos e contados para o encerramento da vigência do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato na ANTT.

10.3.2.4. A comunicação entre a ANTT e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço / Ordens de Fornecimento de Bens ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

10.3.2.5. A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

10.3.2.6. São instrumentos formais de comunicação entre a ANTT e a CONTRATADA:

- a) Ordens de Serviço;
- b) Central de atendimento;
- c) Ofícios;
- d) Relatórios Gerenciais e Atas de Reunião;
- e) E-mail institucional/corporativo;
- f) Ferramenta Microsoft Teams ou similar em uso pela CONTRATANTE;
- g) Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

10.4. A Gestão Contratual do objeto relativo a este Termo de Referência, se dará por meio das seguintes Unidades Organizacionais:

- a) Gerência de Licitações e Contratos – GELIC;
- b) Gerência de Planejamento Orçamento, Finanças e Contabilidade – GEORF;
- c) Ouvidoria.

10.5. CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO

10.5.1. A medição será realizada por meio do envio do detalhamento das chamadas em meio impresso ou digital, com as seguintes informações: data da chamada (dd/mm/aa). hora da chamada (hh:mm:ss). município de origem da chamada, unidade da federação de origem da chamada (UF), duração da chamada. código de acesso do assinante originador da chamada, tipo da chama (fixo/móvel e local/longa distância).

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

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

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

11.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

11.6. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

11.9. *Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;*

11.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.11. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

11.12. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

11.12.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

11.12.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

11.12.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

11.12.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

- 12.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na quantidade e qualidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua propostas.
- 12.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 12.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 12.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 12.5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando for o caso.
- 12.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução dos serviços.
- 12.7. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- 12.8. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 12.9. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 12.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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.
- 12.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 12.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 12.13. Observar todas as responsabilidades resultantes da Lei n.º 9.472/97, e do respectivo contrato de concessão ou termo de autorização assinado com a Anatel.
- 12.14. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados e reparar ou corrigir, às suas expensas quaisquer vícios, defeitos, incorreções, falhas ou interrupções em até 4 (quatro) horas contadas a partir da notificação pela ANTT.
- 12.15. Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz.
- 12.16. Disponibilizar, de imediato, área de cobertura e prestar os serviços de forma metódica e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem.
- 12.17. Repassar à Contratante, durante a vigência do contrato, todas as tarifas/preços e vantagens ofertadas ao mercado, sempre que estes forem mais vantajosos do que os ofertados na licitação.
- 12.18. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.
- 12.19. Informar a necessidade de qualquer manutenção preventiva programada nas dependências da ANTT, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.
- 12.20. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a ANTT.
- 12.21. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da ANTT.
- 12.22. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da ANTT ou da empresa contratada pela ANTT para prestação do serviço de teleatendimento.
- 12.23. Aceitar o acréscimo ou supressão, no interesse da ANTT, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), nas mesmas bases dos serviços e tarifas/preços ajustados, conforme o disposto no § 1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/93, durante a vigência contratual. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.
- 12.24. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada 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 Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 12.25. 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 à Contratante;
- 12.26. 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.
- 12.27. 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.
- 12.28. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 12.29. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 12.30. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela 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.
- 12.31. Paralisar, por determinação da 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.
- 12.32. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 12.33. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 12.34. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 12.35. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 12.36. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.37. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 12.38. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

12.38.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

12.38.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

12.39. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

15.3. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

15.6. A fiscalização dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

15.7. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

15.8. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

15.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

15.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

15.12. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

15.13. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

15.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

16. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

16.2. No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

16.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

16.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

16.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

16.3.1.2. A Contratada fica obrigada 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.

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

16.3.2. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

16.3.2.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.

16.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

16.3.2.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

16.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

16.4.1. 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;

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

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

16.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

16.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

17. PAGAMENTO

17.1. DO FATURAMENTO

17.1.1. As faturas mensais deverão conter o extrato dos serviços e ligações cobradas e reunindo-se em uma só conta a numeração de cada tronco chave podendo a CONTRATANTE optar a qualquer momento pela tarificação identificada por ramal(detalhamento) sendo disponibilizadas no portal eletrônico e emitidas em formato eletrônico, observando-se o procedimento a seguir:

17.1.2. Os arquivos eletrônicos (faturas em formato PDF e os respectivos arquivos no formato FEBRABAN) contendo o extrato dos serviços e ligações cobradas deverão ser enviados à CONTRATANTE, por meio digital, no prazo de 3 (três) dias úteis após o fechamento das faturas, para análise prévia do gestor do contrato.

17.1.3. As faturas mensais deverão conter, no mínimo, as seguintes informações: a) nome da contratante; b) número da linha; c) identificação de todos os serviços, tais como assinatura mensal, taxa de instalação (somente nos meses em que ocorrer instalação) identificação de chamadas, bem como seus valores; d) identificação de todas as ligações cobradas, contendo: data, hora e minuto de início; duração; tipo de tarificação; valor; valor dos impostos e encargos incidentes; e) identificação individualizada das ligações, de acordo com os valores constantes do futuro contrato.

17.1.4. Quando da emissão da fatura ou nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar todos os tributos incidentes sobre os serviços prestados, conforme legislação vigente.

17.1.5. A inexistência do destaque de que trata o item anterior não impede que a CONTRATANTE realize as retenções obrigatórias definidas na legislação tributária

17.1.6. Quando do pagamento da fatura ou nota fiscal será efetuada a retenção dos valores correspondentes a tributos e contribuições sociais, nos termos legais

17.1.7. Serão deduzidos dos créditos da CONTRATADA os valores relativos a multas e juros de mora de tributos e contribuições sociais, decorrentes de entrega de faturamento em atraso.

17.1.8. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

17.2. DA FORMA DE PAGAMENTO

17.2.1. O pagamento será efetuado pela ANTT no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666/1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666/1993.

17.2.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será PRECEDIDA DO RECEBIMENTO DEFINITIVO do serviço, conforme este Termo de Referência.

17.2.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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. 29 da Lei nº 8.666/1993.

17.2.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.2.4. O setor competente para proceder o pagamento verificará se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.2.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a ANTT;

17.2.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

17.2.6.1. não produziu os resultados acordados;

17.2.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida; 17.2.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

17.2.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

17.2.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, 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 da ANTT.

17.2.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

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

- 17.2.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 17.2.14. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da ANTT.
- 17.2.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212/1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.
- 17.2.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 17.2.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela ANTT, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)		(6 / 100)	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
	I =	365	

18. REAJUSTE

- 18.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 18.1.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):
- PR = IST_ACUM X PA
- PR = Preço Reajustado
- IST_ACUM = Índice do IST, ou outro divulgado pela ANATEL acumulado dos últimos 12 (doze) meses, a partir do mês de referência relativo a apresentação do proposta de preços. até o mês anterior ao do aplicação do reajuste
- PA = Preço Anterior (a ser reajustado)
- 18.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 18.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 18.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 18.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 18.6. 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.
- 18.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

19. GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 19.1. A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 19.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.
- 19.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 19.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 19.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2019.
- 19.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 19.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 19.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 19.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 19.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 19.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 19.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 19.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 19.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

- 19.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 19.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 19.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 19.12. Será considerada extinta a garantia:
- 19.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 19.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 19.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 19.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 20.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 20.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 20.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 20.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 20.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 20.1.5. cometer fraude fiscal.
- 20.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 20.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 20.2.2. **Multa de:**
- 20.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 20.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 20.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 20.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e
- 20.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- 20.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 20.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 20.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- 20.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 20.2.6. Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem 20.2.3 também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
- 20.3. As sanções previstas nos subitens 20.2.1, 20.2.3, 20.2.4 e 20.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados
- 20.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

TABELA 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02

5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

20.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

20.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

20.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

20.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

20.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

20.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

20.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

20.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

20.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

20.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

20.12. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

21.1. DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

21.1.1. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE, para a seleção da proposta mais vantajosa.

21.2. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MP E EPP

21.2.1. Os critérios para tratamento diferenciado às MP e EPP serão os estabelecidos no Edital de licitação.

21.3. DA PROPOSTA DE PREÇOS

21.3.1. A proposta da licitante deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

21.3.1.1. Entende-se por especificação clara e completa da prestação de serviços, o detalhamento do objeto, os quantitativos de produtos/serviços a serem entregues/executados, marcas/modelos de aparelhos/equipamentos a serem fornecidos e demais condições gerais de prestação dos serviços que deverão constar da proposta da licitante.

21.3.2. Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

21.3.3. A licitante vencedora deverá apresentar planilha de preços, discriminando os valores total e unitário dos serviços contratados e valor por minuto de tarifação, limitado a cinco casas decimais, expresso em reais.

21.3.4. A estimativa de consumo anual indicada no Anexo SEI nº 13278344, não se constitui em qualquer compromisso futuro, pois o tráfego indicado para cada item tem por objetivo servir de subsídio para a formulação das propostas apenas como referencial.

21.3.5. A Planilha de Formação de Preços (ANEXO III) deverá estar preenchida com as tarifas constantes do Plano Básico de Serviços ou Plano Alternativo de Serviços da Operadora, em vigor (valores com os impostos).

21.3.6. Conter indicação de que os preços propostos não são superiores aos constantes do Plano de Serviços da Operadora, devidamente aprovado pela ANATEL, entendido que a não indicação implica em declaração de concordância.

21.3.7. A proposta da licitante deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos serviços objeto deste Termo de Referência, em conformidade com o modelo constante deste Termo de Referência.

21.3.8. A proposta deverá conter declaração da licitante de que se encontra apta a prestar todos os serviços pertinentes ao ofertado e às regras de negócio envolvidas.

21.4. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

21.4.1. Independente do cumprimento das exigências relativas à Habilitação Jurídica, Econômico-Financeira e Fiscal, a CONTRATADA deverá:

21.4.1.1. Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto da contratação, contendo as seguintes informações:

a) Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço completo, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, telefone e fax para contato;

b) Indicação do CONTRATANTE de que foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados);

c) Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a CONTRATADA executa ou executou o objeto da contratação;

d) Data de emissão do atestado ou da certidão;

e) Assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função que exerce junto ao órgão ou empresa emitente).

21.4.2. Os atestados de capacidade técnica, a serem utilizados para comprovação dos serviços executados, deverão referir-se a um período mínimo de 12 (doze) meses, em contrato único ou separado, o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (fixo-fixo ou fixo-móvel), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) em pelo menos 5% (cinco por cento) do quantitativo de minutos estimado neste Termo de Referência.

21.4.3. A Licitante deverá apresentar:

a) atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;

b) atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, e

c) o Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo, subscrito pela Anatel.

21.4.4. Ficará a cargo da ANTT, caso julgue necessário, realizar diligências para averiguação dos mesmos.

21.4.5. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA.

21.4.6. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante empresas controladas ou controladoras da empresa licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

21.4.7. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

21.4.8. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5/2017.

21.4.9. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em foram prestados os serviços.

21.5. A licitante deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante deste Termo de Referência, a ser apresentado na fase de aceitação da proposta.

21.5.1. A licitante deverá apresentar Declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

21.6. DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS

21.6.1. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

21.6.1.1. Valor Global; e

21.6.1.2. Valores unitários: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

21.6.2. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

22. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.

22.1. A estimativa de custo para a contratação do objeto deste Termo de Referência foi realizada a partir de pesquisa de preços, nos termos definidos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, cujo(s) valor(es) de referência se encontra(m) demonstrado(s) em anexo do Edital.

22.2. O custo estimado da contratação é de R\$ **1.183.847,99 (um milhão, cento e oitenta e três mil oitocentos e quarenta e sete reais e noventa e nove centavos)**.

23. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

23.1. A dotação orçamentária da contratação será indicada no Edital.

ASSINATURAS DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Nome: **Leonardo Mesquita Cavalcanti**

Matrícula/SIAPE: **1534327**

(Assinado Eletronicamente)

Brasília, 1º de setembro de 2022.

Nome: **Tales de Mileto Alves Cavalcante**

Matrícula/SIAPE: **1511411**

(Assinado Eletronicamente)

Brasília, 8 de setembro de 2022.

Aprovação do Termo de Referência pela autoridade competente

Nome: **ROBSON CREPALDI**

Matrícula/SIAPE: **3147973**

Considerando as justificativas apresentadas pelo setor demandante no documento por meio do qual solicita a abertura de processo licitatório em questão e no Termo de Referência elementos técnicos capazes de propiciar a avaliação do custo pela Administração com a contratação e os elementos técnicos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado e orientar a execução e fiscalização contratual, assim como os demais elementos obrigatórios pertinentes exigidos no art. 3º, inciso XI, do Decreto nº 10.024/2019, APROVO o referido

(Assinado Eletronicamente)

ROBSON CREPALDI

OUVIDOR

Brasília, 8 de setembro de 2022.

ANEXO II
MODELO DA ORDEM DE SERVIÇOS

IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Nº OS:	Unidade requisitante:
Data de emissão: / /	Serviço:
Contrato nº: XX/20XX	Processo nº:

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA

Razão social:	CNPJ:	
Endereço:		
Telefone:	Fax:	E-mail:

DEFINIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nº	Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitá
Total				

ESTIMATIVA DA QUANTIDADE DE HORAS DEMANDADAS/
REMUNERAÇÃO POR HORAS

Nº	Serviço	Metodologia*	Quantidade de horas	Valor Unit
Total				

*Fazer referência a metodologia de que trata o **subitem d.4 do item 2.5** do anexo V da IN SEGES/MP 05/2017.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

DEMAIS DETALHAMENTOS

LOCAL DE REALIZAÇÃO

Nº do item	Quantidade	Endereço

RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros necessários ao pagamento desta **Ordem de serviço** serão originários da classificação funcional programática abaixo espe

Unidade Orçamentária:	
Função Programática:	
Projeto de Atividade:	
Elemento de Despesa:	
Fonte de Recurso:	

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS	
Local, data	
Fiscal	Gestor do Contrat

ANEXO III - PLANILHA DE PREÇOS

TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166				
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	Valor do Minuto com Impostos (R\$)	Valor Total Mensal com Impostos (R\$)
FIXO- FIXO	Local	3.000		
	Longa Distância Nacional	60.000		
MÓVEL- FIXO	Local	20.000		
	Longa Distância Nacional	200.000		
VALOR TOTAL MENSAL COM IMPOSTOS (R\$)				
VALOR TOTAL ANUAL COM IMPOSTOS (R\$)				

TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO- STFC				
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	Valor do Minuto com Impostos (R\$)	Valor Total Mensal com Impostos (R\$)
FIXO- FIXO	Local	150		
	Longa Distância Nacional	200		
FIXO- MÓVEL	Local	500		
	Longa Distância Nacional	2.800		
VALOR TOTAL MENSAL COM IMPOSTOS (R\$)				
VALOR TOTAL ANUAL COM IMPOSTOS (R\$)				

TABELA 3 - ASSINATURA		
Item	Quantidade	Valor Mensal com Impostos (R\$)
ASSINATURA 166	1	
ASSINATURA FEIXE E1	1	
ASSINATURA DDR	1	
VALOR TOTAL MENSAL COM IMPOSTOS (R\$)		
VALOR TOTAL ANUAL COM IMPOSTOS (R\$)		

TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO		
Item	Quantidade	Valor com Impostos (R\$)
Taxa de Instalação 166	1	
Taxa de Instalação STFC	1	
VALOR TOTAL MENSAL COM IMPOSTOS (R\$)		
VALOR TOTAL ANUAL COM IMPOSTOS (R\$)		

QUADRO RESUMO		
Item	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)

TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166		
TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO - STFC		
TABELA 3 - ASSINATURA		
TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO E MUDANÇA E ENDEREÇO		
VALOR TOTAL COM IMPOSTOS (R\$)		

ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

(em papel timbrado da empresa)

Empresa	
CNPJ	
Inscrição Estadual	
Endereço	
Cidade	
Estado	
CEP	
Telefone	
E-mail institucional	
Representante Legal	

DECLARO, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/____, instaurado pelo Processo nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente. Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

Cidade/UF, ____ de _____ de _____. _____

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa (Nome legível) CPF nº -----



Documento assinado eletronicamente por **TALES DE MILETO ALVES CAVALCANTE**, **TÉCNICO ADMINISTRATIVO**, em 08/09/2022, às 17:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO MESQUITA CAVALCANTI**, **Ouvidor Substituto**, em 08/09/2022, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON CREPALDI**, **Ouvidor**, em 08/09/2022, às 18:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **13054712** e o código CRC **5498AE83**.

Estimativa de demanda de telefonia STFC e DDG - central 166

REFERÊNCIA	FIXO F LOCAL 166	FIXO F LONGA DISTÂNCIA 166	MOVEL F LOCAL 166	MOVEL F LONGA DISTÂNCIA 166	FIXO F LOCAL STFC	FIXO F LONGA DISTÂNCIA STFC	MOVEL F LOCAL STFC	MOVEL F LONGA DISTÂNCIA STFC	TOTAIS
mai/21	1.749	43.103	12.364	132.530	0	0	0	0	
jun/21	2.196	44.043	11.957	139.004	59	0	317	0	
jul/21	2.083	61.629	14.713	171.558	115	0	385	0	
ago/21	2.609	49.264	13.854	157.098	132	0	389	1.365	
set/21	2.308	49.713	16.575	173.418	178	63	206	2.512	
out/21	3.114	55.621	15.379	181.076	151	765	374	2.963	
nov/21	2.410	52.515	15.081	170.070	0	62	389	2.680	
dez/21	1.749	43.103	12.364	132.530	59	100	391	3.817	
jan/22	2.938	60.680	20.304	215.114	39	206	604	4.379	
fev/22	2.240	49.519	19.319	193.052	62	99	575	3.660	
mar/22	3.466	53.335	17.883	190.946	116	94	487	4.151	
abr/22	2.073	44.480	19.616	180.380	0	0	0	0,00	
SOMA 12 MESES	28.935	607.005	189.409	2.036.776	911	1.388	4.118	25.526	2.894.068
MÉDIA MÊS	2.411	50.584	15.784	169.731	76	116	343	2.127	241.172
PERCENTUAL NA QUANTIDADE TOTAL	1,00%	20,97%	6,54%	70,38%	0,03%	0,05%	0,14%	0,88%	100,00%
Valor proporcional por tipo Ano	R\$ 11.747,36	R\$ 246.438,83	R\$ 76.898,43	R\$ 826.913,62	R\$ 369,76	R\$ 563,66	R\$ 1.671,92	R\$ 10.363,34	R\$ 1.174.966,92
Valor proporcional por tipo mês	R\$ 978,95	R\$ 20.536,57	R\$ 6.408,20	R\$ 68.909,47	R\$ 30,81	R\$ 46,97	R\$ 139,33	R\$ 863,61	R\$ 97.913,91
valor do minuto contrato atual	R\$ 0,04	R\$ 0,14	R\$ 0,40	R\$ 0,40	R\$0,04	R\$ 0,15	R\$ 0,40	R\$ 0,40	
Quant. de minutos da nova contratação ano	293.684,06	1760277,38	192246,081	2067284,046	9243,917567	3757,748491	4179,793508	25908,34365	
Quant. de minutos da nova contratação mês	24473,67	146689,78	16020,51	172273,67	770,33	313,15	348,32	2159,03	
Soma total dos minutos no sultimos 12 meses		2.894.068							

Valor do contrato com acrescimo de 50%

R\$ 1.174.966,92

QUANTIDADE ATUAL CONTRATO

6.330141.9788.214101.1581.0005005001.500

162,52%180,68%-47,96%-40,40%1217,60%332,16%45,70%-29,48%

3.000	60.000	20.000	200.000	150	200	500	2.800
R\$ 0,04	R\$ 0,14	R\$ 0,40	R\$ 0,40	R\$0,04	R\$ 0,15	R\$ 0,40	R\$ 0,40
R\$ 120,00	R\$ 8.400,00	R\$ 8.000,00	R\$ 80.000,00	R\$ 6,00	R\$ 30,00	R\$ 200,00	R\$ 1.120,00

R\$ 97.876,00

R\$ 1.174.512,00

-R\$ 1.174.512,00