



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

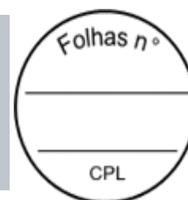
PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeitura@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



TERMO DE REFERÊNCIA

1. INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS:

Órgão Requerente: - <i>Secretaria Municipal de Administração.</i>	Descrição de categoria de investimento:
	(x) Aquisição (x) Contratação de Serviços

2. MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO:

Modalidade de Licitação: (x) PREGÃO ELETRÔNICO amparo legal Lei Federal 14.133/2021; () CONCORRÊNCIA amparo legal Lei Federal 14.133/2021; () CONCURSO amparo legal Lei Federal 14.133/2021; () LEILÃO amparo legal Lei Federal 14.133/2021; () DIÁLOGO COMPETITIVO amparo legal Lei Federal 14.133/2021; PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO DIRETA () DISPENSA amparo legal Lei nº 14.133/2021 artigo 75 () INEXIGIBILIDADE amparo legal Lei Federal 14.133/2021 Artigo 74.	Tipo de Licitação: Lei Federal 14.133/2021: (X) Menor Preço Lote; () Maior Desconto Global por Item; () Melhor Técnica; () Técnica e Preço; () Maior lance; () Maior Retorno () Outros
---	--

3. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

(X) Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração); (X) Decreto Municipal nº 903/2023 que regulamenta a Lei Federal 14.133/2021 no Município de Sorriso – MT; () Lei Complementar nº123/2006 (Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte) e alterações posteriores; (X) E demais disposições a serem estabelecidas no Edital de Licitação e em seus Anexos..
--

4. DO OBJETO:

O presente Termo de Referência tem por finalidade definir o conjunto de elementos que nortearão o procedimento para CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE TELEFONIA FIXA VOIP ILIMITADO, PORTABILIDADE DE LINHAS TELEFÔNICAS E NÚMERO 0800. SISTEMA DE TROCA DE MENSAGEM ILIMITADO E AUTOMATIZADO COM INTEGRAÇÃO VIA API OFICIAL WHATSAPP COM IMPLANTAÇÃO, CAPACITAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E
--

SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

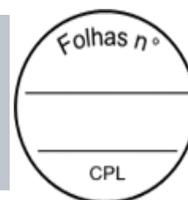
PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



INTEGRAÇÕES, CONTEMPLANDO LICENÇAS, ATUALIZAÇÕES E CUSTOMIZAÇÃO DE RELATÓRIOS conforme condições e quantidades necessárias.

5. DA JUSTIFICATIVA:

A Prefeitura Municipal de Sorriso enfrenta instabilidade constante nos sinais de telefonia utilizados por todos os setores. O principal motivo é a tecnologia analógica fornecida pela operadora atual, que exige conversão para sinal digital por meio de khomps conectadas aos modems — processo que gera vulnerabilidades e falhas frequentes.

Identificou-se como alternativa eficaz a migração para um sistema de telefonia totalmente baseado em internet (VoIP). Através dessa solução, a Prefeitura Municipal de Sorriso manterá o Controle interno, fazendo o gerenciamento via estrutura própria, utilizando sistema Open Source mantido pelo Departamento de TI, bem como manter a sustentabilidade técnica que é a adequação às tendências de mercado, já que as operadoras estão descontinuando a tecnologia analógica.

Com a recente interrupção de sinal de um número tridígito utilizado pela prefeitura deixou de funcionar, sem restabelecimento pela operadora, exige uma urgência na implementação. Esse cenário evidencia a necessidade imediata de adquirir um número 0800 para garantir atendimento gratuito e ininterrupto à população, que também irá substituir os tridígitos atuais, que serão obsoletos com a mudança tecnológica das operadoras.

A comunicação digital é outro fator que deve ser aprimorado na Prefeitura Municipal de Sorriso, pois atualmente, os setores utilizam números de telefone fixo para criar contas no WhatsApp Business de forma improvisada, o que resulta em bloqueio de números pela plataforma e também a falta de gestão, pois apenas quatro computadores podem acessar simultaneamente o mesmo número, sem histórico de atendimentos ou relatórios.

Para suprir esse problema deve ser contratado uma Solução Integrada, que é recomendado a contratação de empresa especializada em fornecimento de Serviço de CRM com API Oficial do WhatsApp para centralizar e registrar todos os atendimentos por mensagem, permitindo manter o histórico de conversas e assuntos tratados, a geração de relatórios por secretaria/departamento, e tomada de decisões baseada em dados.

Com tudo a modernização dos sistemas de telefonia e comunicação digital é essencial para garantir estabilidade operacional, bem como oferecer acessibilidade à população (via 0800 e canais digitais) e com isso otimizar a gestão pública através de dados centralizados e analíticos.

A implementação dessas medidas resolverá problemas imediatos e trará benefícios de longo prazo para a administração municipal e os cidadãos.

6. DA ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS:

6.1 Conforme anexo I.

7. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

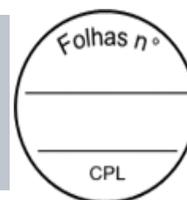
PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



7.1. Valor total de referência R\$ 999.334,83 (Novecentos e noventa e nove mil trezentos e trinta e quatro reais e oitenta e três centavos).

7.2. Cesta de preços obtida através de cotações em empresas especializadas e sistema Banco de Preços, sendo:

- ONLLINE TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ: 12.446.363/0001-34;
- SIM INTERNET PROVEDORES DE INTERNET EIRELLI - CNPJ: 10.956.157/0001-49;
- BRASILNETS SOLUÇÕES EM INTERNET E TELEFONIA - CNPJ: 10.517.947/0001-28;
- BRIGTH TELEOCM – CNPJ: 38.292.523/0001-21;
- NP TECNOLOGIA E GESTÃO DE DADOS LTDA – CNPJ: 07.797.967/0001-95.

7.3. Após análise e avaliação crítica da cesta de preços realizada, o critério utilizado para a definição do preço de referência foi a média entre os valores, devido a especificidade do objeto, visto que, o sistema Radar TCE-MT e Painel de preços, não encontramos critérios específicos do item, sendo necessário o orçamento por empresa especializadas.

7.4. Após análise e avaliação crítica da cesta de preços realizada, o critério utilizado para a definição do preço de referência foi a Média, onde foram utilizados os valores razoavelmente homogêneos e excluídos os que se encontram com distorções.

8. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

8.1. Conforme anexo II.

9. PRAZOS E FORMA DE EXECUÇÃO:

9.1. Os serviços deverão ser realizados através de Autorização de Fornecimento, onde a empresa contratada efetuará os serviços solicitados no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação e Autorização de Fornecimento expedido pelo solicitante.

9.1.1 A empresa terá 15 dias uteis a partir do recebimento da ordem de fornecimento para realizar todos os serviços solicitados.

9.2. É responsabilidade da empresa fornecedora o fornecimento dos itens nas quantidades estipuladas, bem como nas condições estabelecidas nesse termo.

9.3. Serão fornecidos apenas os itens descritos nas quantidades estabelecidas nas Autorizações de Fornecimento. A empresa contratada deverá seguir as orientações do fiscal de contrato, e conferência pelo fiscal do contrato.

9.4. A empresa deverá colocar à disposição do contratante todos os meios necessários à comprovação da qualidade dos itens entregues, permitindo verificação de sua conformidade com as especificações.

9.5. A configuração deverá ser realizada em horário comercial e com agendamento.

9.6. Os itens deverão ser de exímia qualidade, não será tolerada a entrega ou utilização de materiais reciclados ou reutilizados como itens solicitados.

9.7. Os serviços de telefonia VOIP deverá atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Sorriso/MT, de comunicação, afim de realizar o desempenho das atividades visando otimizar a capacidade de comunicação, quer seja interna ou na telefonia local e longa distância

9.8. Em caso de não cumprimento das especificações exigidas, ou de erro e defeito na entrega do serviço, a empresa contratada deverá efetuar a entrega de novo item no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, arcando com todos os novos custos que possam surgir.

9.9. Os itens serão solicitados pela CONTRATANTE de forma completa, e, somente serão atestados os que forem solicitados.

SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

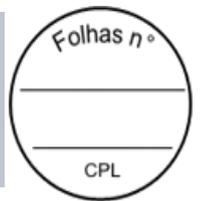
PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



9.10. Apresentadas irregularidades ou defeitos pelo fiscal a contratada será notificada e terá prazo de 10 dias para proceder à regularização. Findo esse prazo, em não se manifesto ou não regularizando, o Gestor de Contrato certificará o fato e submeterá ao Ordenador de Despesa (Prefeito Municipal) para que se manifeste quanto à rescisão contratual.

9.11. Apresentada a Nota Fiscal, caberá ao fiscal do contrato atestar e regular a entrega dos itens, encaminhando o documento para as providências relativas aos pagamentos aprovados pela fiscalização.

9.12. O pagamento será efetuado de acordo com DECRETO que estabelece a programação financeira de protocolo e pagamento para o exercício, disponibilizado no site www.sorriso.mt.gov.br.

9.14. A prefeitura poderá solicitar a apresentação, no dia da licitação, do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, de folders/catálogos ou fichas técnicas de cada item cotado para auxiliar a equipe técnica na conferência das especificações técnicas como forma de verificar se o produto ofertado realmente atende às características do que foi requisitado.

9.15. Das especificações:

9.15.1. A empresa contratada deverá realizar a portabilidade das linhas telefônica.

9.15.2. A empresa deverá colocar à disposição do contratante todos os meios necessários à comprovação da qualidade dos itens fornecidos, permitindo verificação de sua conformidade com as especificações.

9.15.3. Toda manutenção e gerenciamento será realizado pela equipe do Departamento de TI, apenas a portabilidade e fornecimento dos itens será pela contratada.

9.15.4. A prefeitura Municipal gerencia as linhas e ramais através do "Issabel" instalado localmente (intranet), portanto a contratada deverá fornecer autorizações para que continuem sendo gerenciadas no sistema utilizado atualmente.

9.15.5. A portabilidade deverá ser de 350 linhas, considerados que algumas linhas estão em atividades e as outras não, sendo que as não utilizadas serão criadas no "Issabel" e configuradas, pela Prefeitura, em aparelhos telefônicos conforme demandas.

9.15.6. É obrigatório a empresa contratada fazer a portabilidade das linhas telefônicas

9.15.7 As criações de ramais internos serão gerenciadas pela prefeitura de forma livre, conforme demanda.

9.15.8. Não é permitido subcontratação, conforme ANATEL Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO.

9.15.9. O item "LINHA 0800" será adquirido, o qual o município de Sorriso com minutagens ilimitadas.

9.15.10. O item contratação de "LINHA 0800", será pagamento mensal, com minutos ilimitados o qual será configurado no "Issabel" da Prefeitura Municipal de Sorriso.

9.15.11. O CRM de WhatsApp, deverá fornecer relatórios de atendimento por período de data.

9.15.12. O CRM de WhatsApp, deverá fornecer cadastro de atendentes ilimitados.

9.15.13. O CRM deverá gerir filas de atendimento, fornece a opção de criação de múltiplas equipes e atendentes.

9.15.14. O CRM deverá manter o histórico de conversas.

9.15.15. O CRM deverá integrar a sistemas de terceiros conforme necessidade da Prefeitura Municipal de Sorriso, os custos de integração serão pagas através das horas técnicas (item 3, lote 2).

9.15.16. Criação de Chatbot personalizado conforme necessidades das Secretarias e Departamentos da Prefeitura Municipal de Sorriso.

SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

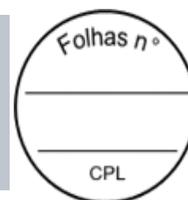
PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



9.15.17. Capacitação da plataforma do WhatsApp será online em horários comerciais, a ser estipulada pelo Departamento de TI.

9.15.18. A contratada deve fornecer em planilha eletrônica, quando solicitado pela contratante, todos os dados utilizados para geração de relatórios emitidos no CRM.

9.15.19. Em caso de não cumprimento das especificações exigidas, ou de erro e defeito na entrega do item, a empresa contratada deverá efetuar a entrega/fornecimento de novo item no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, arcando com todas as despesas decorrentes da locomoção/troca do item solicitado/impostos, entre outros.

9.15.20. Os itens serão entregues de forma imediata, após a emissão da ordem de fornecimento.

9.15.21. O processo de licitação será eletrônico, através da plataforma licitanet, contendo dois lotes, compostos por itens.

9.15.22. Certificação STFC e SCM licença para trabalhar com telefonia liberada pela ANATEL.

9.16. Atendimento:

9.16.1. Poderá ser solicitado suporte presencial sem ônus a contratante com agendamento, conforme necessidade.

9.16.2. Fica aberto a possibilidade de Instalação e Treinamento PRESENCIAL caso a solicitante considere necessário, para o uso da PABX-VIRTUAL para os operadores indicados pela contratante, sendo que, em caso de substituição do operador, esta deverá ser comunicada formalmente para que seja agendado novo treinamento, sendo que este NÃO TERÁ PAGAMENTOS EXTRAS (em nenhuma hipótese haverá pagamento para estes serviços).

9.16.3. Todos os custos para as visitas e treinamento serão por conta da CONTRATADA.

9.16.4. Os atendimentos aos operadores poderão ser online ou presencial, de acordo com a necessidade da contratante.

9.16.5. Fornecer suporte 24/7 em canais digitais e com no máximo 2 horas para resolução do atendimento em caso de atendimentos online.

9.16.6. Os atendimentos presenciais deverão ser no máximo 3 úteis dias após solicitado pela contratante.

10. GERENCIAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO:

Atuarão como fiscais de contrato da presente contratação os servidores:

- **Secretaria Municipal de Administração:**

Fiscal titular: Marciel de Sousa Viana.

Fiscal substituto: Luciano Luiz Otowicz.

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO:

O prazo de validade do contrato é de 12 (doze) MESES, contados da data de assinatura.

12. DAS SANÇÕES/PENALIDADES:

12.1. Conforme disposto na Lei nº 14.133/21 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração), e conforme disposto no Edital de Licitação, Minuta de Ata de Registro de Preços, Termo de Referência e demais anexos;

SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

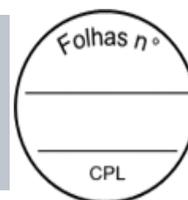
PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO

ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900

Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br

CNPJ: 03.239.076/0001-62



13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

13.1. É vedado caucionar ou utilizar a Ata de Registro de Preços e/ou contrato decorrente do presente instrumento para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da Administração.

14. DOS REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO:

14.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA: Conforme disposto na Lei nº 14.133/2021 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração).

14.2. REGULARIDADE FISCAL: Conforme disposto na Lei nº 14.133/2021 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração).

14.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA: Conforme disposto na Lei nº 14.133/2021 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração).

14.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PESSOA JURÍDICA: Conforme disposto na Lei nº 14.133/2021 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração).

Sorriso – MT, 24 de abril de 2025.

JOÃO PEDRO MONTES SOARES
PORTILHO
Matrícula nº. 15481
Setor de Planejamento e Aquisições

SARAH FRANCIELI ROLDO
Matrícula nº 15470
Setor de Planejamento e Aquisições

KLAITON DE ARAÚJO MONTEIRO
Matrícula Nº. 4203
Departamento de TI

BRUNO EDUARDO PECINELLI DELAGO
Secretaria Municipal de Administração

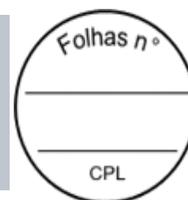
SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900
Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeitura@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br
CNPJ: 03.239.076/0001-62



ANEXO I – ITENS:

LOTE 1						
CÓDIGO ITEM	CÓDIGO TCE	ITENS	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO ESTIMADO	VALOR TOTAL
859590	361534-0	AQUISIÇÃO DE LINHA TELEFONICA 0800.	UN	1	R\$ 145,12	R\$ 145,12
859585	367156-9	CONFIGURAÇÃO DA TELEFONIA EM SISTEMA INTERNO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO	UND	1	R\$ 3.086,83	R\$ 3.086,83
859583	00080069	FORNECIMENTO DE TELEFONIA FIXA ILIMITADO FIXO/MÓVEL NACIONAL COM CAPACIDADE DE 40 LIGAÇÕES SIMULTÂNEAS E PARA 350 LINHAS/RAMAS TELEFÔNICAS	MÊS	12	R\$ 23.523,66	R\$ 282.283,92
859582	277213-2	MENSALIDADE DE LINHA 0800, COM MINUTOS ILIMITADOS.	MÊS	12	R\$ 170,33	R\$ 2.043,96
LOTE 2						
CÓDIGO ITEM	CÓDIGO TCE	ITENS	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO ESTIMADO	VALOR TOTAL
859587	00029101	CRM DE COMUNICAÇÃO DE MENSAGENS VIA API WHATSAPP COM USUÁRIO/MENSAGENS COM ENVIO E RECEBIMENTO ILIMITADO E SUPORTE TÉCNICO	MÊS	12	R\$ 50.125,00	R\$ 601.500,00
859588	00087833	IMPLANTAÇÃO DO CRM COM CAPACITAÇÃO E HABILITAÇÃO DA API OFICIAL DO WHATSAPP.	UND	1	R\$ 20.050,00	R\$ 20.050,00
859589	00026815	INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE TERCEIROS	H	300	R\$ 300,75	R\$ 90.225,00

ANEXO II - DOTAÇÃO:

ÓRGÃO	DOTAÇÃO	PROJ/ATIVIDADE	ELEMENTO DESPESA	COD RED	FONTE DE RECURSOS	VALOR 2025	VALOR 2026
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	10.001.04.122.0002.2078	Manutenção de Atividades da Secr. de Administração	339040	480	1.500.0000000	R\$ 499.667,42	R\$ 499.667,42

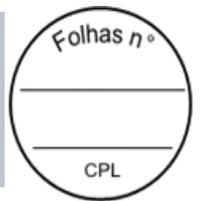
SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO



SORRISO
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO
ESTADO DE MATO GROSSO

Av. Porto Alegre, 2525 - Centro Norte, Sorriso - MT, 78.890-900
Telefone: (66) 3545-4700 E-mail: prefeito@sorriso.mt.gov.br - www.sorriso.mt.gov.br
CNPJ: 03.239.076/0001-62



SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO

FONE (66) 3545-4700 – Av. Porto Alegre, 2525-Centro – CEP 78890-900 – Sorriso – Mato Grosso – Brasil - www.sorriso.mt.gov.br