



TERMO DE REFERÊNCIA

Unidade Solicitante: Departamento de Administração e Governo Municipal

Setores Interessados: Departamento de Administração e Governo Municipal, Departamento De Serviços Públicos, Departamento de Cultura, Esportes e Turismo, Departamento de Agricultura e Meio Ambiente, Departamento De Educação, Departamento De Saúde e Departamento de Assistência e Desenvolvimento Social, bem como seus subsetores.

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, configuração e gestão de sistema IPBX, composta por Central IPBX em nuvem (Cloud) e aparelhos telefônicos IP, com a utilização de sistemas com e sem URA (Unidade de Resposta Audível) e fornecimento e gerenciamento de Telefonia Móvel (chips SIM Cards ou eSIM) destinados ao atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Monte Alegre do Sul e de seus Departamentos e Subsetores, por um período de 12 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Especificação:

Nº	DISCRIMINAÇÃO MATERIAL OU SERVIÇO	UN	QT
1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, ATIVAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SISTEMA IPBX, INCLUINDO SISTEMAS COM URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL), DESTINADO AO ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DE COMUNICAÇÃO	SVC	456
2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO GESTÃO OPERACIONAL, SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, INTEGRADOS E VINCULADOS À SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP (IPBX) COM DISPONIBILIZAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS IP EM REGIME MENSAL	SVC	804
3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LINHAS MÓVEIS, INCLUINDO ATIVAÇÃO, MANUTENÇÃO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL, DESTINADOS AO ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DE COMUNICAÇÃO	SVC	240

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação é necessária diante da precariedade da infraestrutura de comunicação atualmente existente, caracterizada por fiação obsoleta, defasagem tecnológica e limitações na distribuição de ramais entre os diversos setores. Essa situação compromete a eficiência do atendimento interno, dificulta a integração entre departamentos e prejudica a comunicação com usuários externos, impactando diretamente a prestação de serviços essenciais.

Além disso, há necessidade de realinhamento e adequação dos setores, de forma a padronizar os fluxos de comunicação, reduzir falhas e otimizar a utilização de recursos tecnológicos modernos, como sistemas automatizados de atendimento (URA), que permitem direcionamento adequado de chamadas, maior agilidade no atendimento e organização dos serviços.

Ressalta-se que foi realizada análise técnica e financeira, a qual demonstra que a adoção de solução tecnológica adequada proporcionará significativo retorno financeiro ao erário, seja pela redução de custos operacionais com manutenção da infraestrutura atual, diminuição de despesas com ligações e racionalização de recursos, seja pela mitigação de falhas e retrabalhos decorrentes da limitação do sistema vigente.

Portanto, a contratação justifica-se como medida indispensável para assegurar a continuidade, confiabilidade e qualidade dos serviços prestados, promovendo eficiência administrativa, melhoria no atendimento ao público, atualização tecnológica compatível com as demandas operacionais e adequada observância ao princípio da economicidade.

3. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO

3.1. A instalação e ativação inicial deverão ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da emissão da ordem de serviço.

3.2. A ativação de novos ramais deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após solicitação formal.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

3.3. Após a instalação, deverão ser realizados testes técnicos operacionais para validação da estabilidade, qualidade e segurança da comunicação.

3.4. A homologação dos serviços ocorrerá mediante validação formal da equipe técnica designada pela Contratante.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

4.1. Características Gerais da Solução

4.1.1. A solução deverá compreender a disponibilização, instalação, ativação, configuração e pleno funcionamento de sistema de telefonia IP, estruturado em ambiente de nuvem privada de uso exclusivo da Administração, garantindo isolamento lógico, segurança da informação e controle integral dos dados trafegados.

4.1.2. Todos os equipamentos necessários à prestação do serviço deverão ser fornecidos em regime de comodato, incluindo centrais IP, gateways, aparelhos IP, módulos e demais componentes, sendo de responsabilidade exclusiva da Contratada a manutenção preventiva, corretiva, substituição de peças e suporte técnico, sem ônus adicional.

4.1.3. A solução deverá contemplar o fornecimento de telefone IP corporativo compatível com o sistema IPBX ofertado, suportando protocolo SIP padrão, com no mínimo 1 (uma) conta SIP e capacidade para 2 (duas) chamadas simultâneas, dotado de display gráfico para identificação de chamadas e navegação em menu, viva-voz integrado, porta para headset, duas portas Ethernet 10/100 Mbps para compartilhamento de rede com computador, agenda interna e registro de chamadas, alimentação por fonte bivolt inclusa, devendo o equipamento ser novo, possuir garantia mínima de 12 (doze) meses, homologação pela ANATEL e plena compatibilidade com a infraestrutura de telefonia IP a ser implantada.

4.1.4. A infraestrutura deverá operar com alta disponibilidade mínima de 99,5% mensal, contemplando redundância lógica, failover automático e plano de contingência formalmente documentado.

4.1.5. Deverá haver comunicação prévia, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, acerca de paradas programadas para manutenção preventiva ou adaptações na rede.

4.2. Funcionalidades Mínimas Obrigatórias

4.2.1. A solução deverá suportar a quantidade de ramais prevista para cada localidade atendida, assegurando escalabilidade para expansão futura.

4.2.2. Deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Chamada em espera;
- b) Captura de chamadas por grupo;
- c) Transferência assistida e direta;
- d) Desvio incondicional e condicional de chamadas (Siga-me);
- e) Correio de voz;
- f) Softphone para desktop e dispositivos móveis;
- g) Identificação de chamadas;
- h) Conferência telefônica;
- i) Grupos de busca com no mínimo 4 (quatro) estratégias de distribuição de chamadas.

4.2.3. Deverá permitir criação de novos ramais no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

4.2.4. O prazo máximo para instalação completa da solução será de até 30 (trinta) dias contados da formalização contratual.

4.3. Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível)

4.3.1. Deverá ser implantado sistema de URA de autoatendimento por localidade atendida, contendo:

- a) Mensagens e áudios de espera personalizáveis;
- b) No mínimo 5 (cinco) níveis de menus;
- c) Integração com grupos de busca;
- d) Encaminhamento inteligente por número virtual;
- e) Possibilidade de alteração e customização administrativa.

4.4. Conectividade e Serviços Telefônicos

4.4.1. A solução deverá operar por meio de troncos SIP, integrados à central IP existente (quando aplicável), com fornecimento de blocos de ramais DDR sequenciais.

4.4.2. Os equipamentos e serviços deverão ser homologados pela ANATEL, incluindo outorgas válidas para prestação de SCM e STFC, quando exigido.



4.4.3. A ESTRUTURA DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (fixo-fixo e Fixo-móvel) a ser instalada deve possuir serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, e compreendem a realização de chamadas Locais e Longa Distância para telefones fixos e para telefones móveis por meio de circuitos com conectividade IP, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais, nas modalidades:

- a) Serviço Telefônico FIXO – FIXO, na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura do Município de Bebedouro, para telefones fixo nesta mesma área. Ilimitado.
- b) Serviço Telefônico FIXO – Móvel, na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades da Prefeitura do Município de Monte Alto, para telefones móveis nesta mesma área. Ilimitado
- c) Serviço Telefônico FIXO – FIXO, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente do local de origem da ligação. Ilimitado
- d) Serviço Telefônico FIXO – Móvel, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente do local de origem da ligação. Ilimitado
- e) Serviço Telefônico FIXO – FIXO, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente do local de origem da ligação. Ilimitado
- f) Serviço Telefônico FIXO – MOVEL, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente do local de origem da ligação. Ilimitado.

4.4.4. A recepção de chamadas deverá ocorrer diretamente nos ramais DDR, com sinalização adequada e identificável.

4.5. Segurança da Informação e Infraestrutura

4.5.1. A infraestrutura deverá ser compatível com rede IP existente, contemplando segmentação lógica, controle de tráfego e proteção contra ataques cibernéticos, inclusive mitigação contra DDoS.

4.5.2. Deverá possuir monitoramento ativo e contínuo dos troncos IP, com geração automática de alertas em caso de falhas ou degradação.

4.5.3. O ambiente deverá possuir mecanismos de criptografia, controle de acesso e registro de logs.

4.6. Suporte Técnico e Acordo de Nível de Serviço (SLA)

4.6.1. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), abrangendo atendimento remoto e, quando necessário, atendimento presencial.

4.6.2. Deverá ser disponibilizado canal exclusivo de atendimento técnico à Contratante, com registro formal de chamados, número de protocolo e rastreabilidade das ocorrências, permitindo acompanhamento em tempo real até sua efetiva solução.

4.6.3. O tempo máximo de resposta inicial para chamados classificados como críticos — assim entendidos aqueles que causem indisponibilidade total ou degradação severa do serviço — será de até 30 (trinta) minutos, contados do registro formal da ocorrência.

4.6.4. O tempo máximo de recuperação do serviço (MTTR – Mean Time to Repair) será de até 4 (quatro) horas para incidentes que comprometam total ou parcialmente a operação dos serviços essenciais de comunicação.

4.6.5. Sempre que a solução remota não for suficiente para a regularização do serviço, a Contratada deverá realizar atendimento presencial no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contadas da constatação da necessidade técnica.

4.6.6. A Contratada deverá executar manutenção preventiva e corretiva de forma contínua, incluindo atualizações de software, firmware e correções de segurança, mantendo registro formal das intervenções realizadas, com emissão de relatórios técnicos contendo diagnóstico, providências adotadas e evidências da solução implementada.

4.7. Etapas da Execução

4.7.1. A execução dos serviços deverão seguir, preferivelmente, as seguintes etapas:

I - Instalação e Configuração: A contratada será responsável pela instalação e configuração dos troncos SIP, conexão com a central PABX IP existente e entrega dos canais DDR, conforme as especificações técnicas. Todo equipamento utilizado deverá ser homologado pela Anatel.

Testes e Homologação: Após a instalação, deverão ser realizados testes operacionais que comprovem a estabilidade, qualidade e segurança da comunicação. A homologação será formalizada após validação técnica pela equipe de TI da Prefeitura.

II - Operação e Monitoramento: A contratada deverá disponibilizar canal exclusivo de suporte técnico e acesso a portal de monitoramento, contendo informações em tempo real sobre disponibilidade, qualidade das chamadas, estatísticas de uso e alertas automáticos em caso de falhas.



III - Manutenção e Suporte: A contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva, incluindo visitas presenciais em até 4 (quatro) horas para resolução de falhas críticas. Todo o suporte será prestado de forma ininterrupta (24/7), com tempo de resposta conforme definido no contrato.

4.7.2. Qualquer alteração técnica, substituição de equipamentos, reconfiguração de rede ou alteração de infraestrutura relacionada à execução do objeto contratual deverá ser previamente aprovada pelo Departamento Administração e governo Municipal;

4.8. Qualidade e Conformidade do Serviço

4.8.1. A prestação dos serviços deverá observar integralmente as normas, regulamentos, atos e resoluções expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, bem como demais legislações e padrões técnicos aplicáveis ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e demais serviços correlatos.

4.8.2. O encaminhamento das chamadas deverá ocorrer de forma regular e estável, assegurando a emissão de sinais audíveis padronizados (tom de discagem, chamada, ocupado e demais sinalizações), facilmente identificáveis pelo usuário, conforme especificações técnicas vigentes.

4.8.3. As comunicações deverão apresentar qualidade adequada de transmissão, observando parâmetros mínimos de desempenho, tais como níveis aceitáveis de latência, jitter e perda de pacotes, garantindo clareza de áudio, ausência de ruídos, eco, cortes ou interferências que comprometam a inteligibilidade da conversação.

4.8.4. A manutenção corretiva deverá ser prestada em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), mediante tantas intervenções técnicas quantas forem necessárias para restabelecimento da plena operacionalidade do serviço, respeitados os prazos máximos de atendimento e recuperação definidos contratualmente.

4.9. Telefonia Móvel – Fornecimento de Chips e Gestão das Linhas

4.9.1. A solução deverá contemplar o fornecimento de chips (SIM Cards ou eSIM) de telefonia móvel, em regime de comodato ou fornecimento vinculado ao serviço, destinados ao atendimento das necessidades dos Departamentos Municipais, conforme quantitativos e perfis de uso definidos pela Administração.

4.9.2. Os chips deverão estar ativos, configurados e prontos para uso, incluindo planos de voz, dados e SMS, conforme especificações contratuais, não sendo admitida a entrega de chips inativos ou dependentes de procedimentos adicionais pela Contratante.

4.9.3. Caberá à Contratada a gestão integral das linhas móveis, abrangendo:

- a) ativação e desativação;
- b) portabilidade numérica, quando solicitada;
- c) substituição de chips defeituosos ou danificados;
- d) bloqueio e desbloqueio por perda, roubo ou uso indevido;
- e) alteração de planos, perfis e franquias, mediante solicitação formal da Contratante.

4.9.4. As linhas móveis deverão possuir cobertura compatível com a área urbana e rural do Município, bem como com os deslocamentos intermunicipais realizados a serviço da Administração.

4.9.5. A Contratada deverá disponibilizar portal de gestão ou relatórios periódicos, contendo, preferivelmente:

- a) consumo individual por linha;
- b) histórico de chamadas e uso de dados;
- c) identificação de excessos, bloqueios e eventuais anomalias de consumo.

4.9.6. O suporte técnico às linhas móveis deverá observar os mesmos níveis de serviço (SLA) definidos para a solução de telefonia fixa/IP, incluindo atendimento 24x7 e prazos máximos de resposta e resolução.

4.9.7. Os chips e as linhas fornecidas deverão ser compatíveis com os equipamentos móveis utilizados pela Administração, não podendo impor restrições técnicas ou tecnológicas que limitem seu uso.

4.9.8. Ao término da vigência contratual, a Contratada deverá garantir, quando solicitado, a portabilidade dos números móveis ou o encerramento das linhas, sem ônus adicional à Contratante.



5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.1.** Designar formalmente gestor e fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual;
- 5.2.** Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando a conformidade técnica, qualidade, desempenho e adequação às especificações estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento contratual;
- 5.3.** Fornecer à Contratada todas as informações necessárias à execução contratual, incluindo prazos, horários, locais, condições operacionais e critérios de pagamento, mediante emissão de Ordem de Execução de Serviços;
- 5.4.** Disponibilizar infraestrutura interna adequada nos prédios municipais, compreendendo rede IP existente, PABX instalado (quando houver), cabeamento estruturado vertical e horizontal, leitos para passagem de cabos e pontos de redistribuição dos serviços;
- 5.5.** Responsabilizar-se por toda a infraestrutura interna dos prédios municipais, elétrica e de climatização, bem como pelas adequações necessárias à implantação do projeto, cabendo à Contratada integrar sua solução de forma compatível com o ambiente existente, sem ônus técnico ou financeiro adicional à Administração quanto à operação do link.
- 5.6.** Providenciar circuito elétrico bifásico 110/220V, protegido por disjuntor de 50A, suportado por nobreak e, preferencialmente, por gerador, garantindo energia estabilizada e ininterrupta para o perfeito funcionamento dos equipamentos;
- 5.7.** Disponibilizar local físico adequado, seguro e preparado para acomodação da central IPBX/PABX e seus periféricos;
- 5.8.** Reparar ou refazer acabamentos eventualmente afetados em decorrência da instalação dos equipamentos;
- 5.9.** Responsabilizar-se pela guarda, conservação e uso adequado dos equipamentos disponibilizados pela Contratada em regime de comodato, zelando por sua integridade física e funcional, comprometendo-se a utilizá-los exclusivamente para as finalidades previstas na contratação, não podendo cedê-los, transferi-los ou utilizá-los para fins diversos sem autorização formal.
- 5.9.1.** Deverá, ainda, comunicar imediatamente qualquer dano, extravio ou irregularidade constatada, respondendo por prejuízos decorrentes de uso inadequado, negligência, imperícia ou dolo de seus agentes ou prepostos.
- 5.10.** Comunicar formalmente à Contratada quaisquer falhas, imperfeições ou irregularidades constatadas, fixando prazo para sua regularização;
- 5.11.** Autorizar previamente intervenções técnicas, manutenções programadas ou remoções de equipamentos, quando exigido contratualmente;
- 5.12.** Receber os serviços executados, provisória e definitivamente, após verificação de conformidade técnica e operacional;
- 5.14.** Efetuar o pagamento dos serviços efetivamente executados e aceitos, no prazo e condições estabelecidos no contrato;
- 5.15.** Proceder à retenção e recolhimento dos tributos incidentes, quando houver obrigação legal;
- 5.16.** Não se responsabilizar por compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, nem por danos causados a terceiros decorrentes de atos, omissões ou responsabilidades exclusivas da Contratada.
- 5.17.** Aplicar as sanções administrativas cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do instrumento contratual.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. Cumprir integralmente todas as obrigações constantes de sua proposta aceita e dos instrumentos formais da contratação, assumindo responsabilidade total pela adequada execução dos serviços;
- 6.2. Executar os serviços nos locais indicados pela Contratante, observadas as condições operacionais previamente estabelecidas;
- 6.3. Executar o objeto em perfeitas condições de funcionamento, em conformidade com as especificações técnicas e cláusulas contratuais, após a emissão da Nota de Empenho ou Ordem de Execução de Serviços;
- 6.4. Observar rigorosamente os parâmetros técnicos, normas da ANATEL, recomendações dos fabricantes e as boas práticas de comunicação, garantindo segurança, sigilo e desempenho adequado;
- 6.5. A Contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações trafegadas e armazenadas no âmbito da execução contratual, adotando mecanismos eficazes de proteção contra interceptação, acesso não autorizado, vazamento, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento indevido de dados.
- 6.5.1. Deverá implementar controles técnicos e administrativos compatíveis com as melhores práticas de Segurança da Informação e Comunicação (SIC), incluindo, quando aplicável, criptografia de dados, controle de acesso lógico, autenticação segura, segregação de privilégios, registros de logs, monitoramento de tráfego, atualização periódica de sistemas e aplicação de correções de segurança (patches), em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).
- 6.5.2. Qualquer incidente de segurança que possa comprometer dados, comunicações ou a continuidade dos serviços deverá ser comunicado formal e imediatamente à Contratante, com detalhamento da ocorrência, extensão do impacto, medidas corretivas adotadas e plano de mitigação, sem prejuízo da adoção imediata das providências técnicas necessárias para contenção do evento.
- 6.6. Garantir que a execução ocorra com eficiência, pontualidade, disciplina, urbanidade e estrita observância às normas de segurança do trabalho, higiene e prevenção de riscos;
- 6.7. Assegurar que, ao final da execução, o sistema esteja plenamente operacional, em condições normais de uso, com a realização de todos os testes e ajustes comprobatórios;
- 6.7.1. Oferecer disponibilidade de serviço de no mínimo 99% ao mês, fornecendo relatórios mensais detalhados sobre eventuais períodos de interrupção e suas causas;
- 6.8. Disponibilizar suporte técnico e central telefônica para registro de reclamações 24 horas por dia, 7 dias por semana, com prazo máximo de resposta de até 5 horas para chamados críticos;
- 6.9. Prestar atendimento presencial no prazo máximo de 4 (quatro) horas em caso de falha, interrupção ou degradação significativa do serviço, quando solicitado pela Contratante;
- 6.10. Ressarcir ou permitir a dedução dos valores correspondentes ao período em que o serviço permaneceu indisponível ou inoperante, garantindo que o pagamento ocorra exclusivamente pela efetiva disponibilidade da comunicação;
- 6.11. Aceitar a aplicação de glosas e multas por indisponibilidade, contadas a partir do registro do chamado, sendo toleradas até 8 horas mensais; de 9 a 16 horas de interrupção, aplicar-se-á multa de 10% sobre o valor mensal; acima de 16 horas, multa progressiva de 0,62% por hora excedente, limitada a 30% do valor mensal, sem prejuízo de rescisão contratual;
- 6.12. Responsabilizar-se exclusivamente por toda a infraestrutura externa, incluindo equipamentos, cabos, gateways, módulos de conexão, roteadores, configurações, instalação e gerenciamento;
- 6.13. Providenciar todos os acessórios necessários à interligação e acomodação dos módulos da solução, excetuando-se apenas os dispositivos finais de uso pessoal dos usuários;



- 6.14.** Realizar a manutenção corretiva para reparação definitiva de falhas e a manutenção evolutiva, incluindo atualizações de software e firmware dos equipamentos em comodato, sem ônus para a Contratante;
- 6.14.1.** Fornecer, quando necessário, peças novas, originais ou compatíveis, em perfeitas condições de uso, responsabilizando-se por sua procedência, qualidade e correta instalação;
- 6.15.** Reparar, corrigir ou substituir equipamentos em desacordo com as especificações no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após comunicação por escrito;
- 6.16.** Garantir que substituições temporárias de equipamentos mantenham desempenho equivalente e que substituições definitivas possuam desempenho igual ou superior, com devida homologação;
- 6.17.** Obter autorização formal do Departamento de Administração e Governo Municipal para a remoção de qualquer item de infraestrutura técnica das dependências da Prefeitura;
- 6.18.** Realizar manutenções técnicas apenas mediante autorização prévia do Departamento de Administração e Governo Municipal, sob pena de infração contratual nos termos da Lei nº 14.133/2021;
- 6.19.** Apresentar e manter válidas as outorgas da ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);
- 6.20.** Manter em seu quadro profissionais qualificados e em quantidade suficiente para o cumprimento das exigências contratuais, fornecendo dados da equipe para controle de acesso;
- 6.21.** Fornecer aos funcionários todos os equipamentos de proteção (EPI's), instrumentos, ferramentas, uniformes e crachás de identificação necessários à execução segura e profissional dos serviços;
- 6.22.** Arcar com toda a logística necessária, incluindo transporte, ferramentas, carregamento e demais meios indispensáveis à execução do objeto;
- 6.23.** Adotar medidas de sinalização e isolamento das áreas de trabalho para garantir a segurança das pessoas e das instalações públicas;
- 6.24.** Atender prontamente à fiscalização da Contratante, prestando todos os esclarecimentos e orientações necessários para a perfeita utilização dos serviços;
- 6.25.** Garantir sigilo absoluto, privacidade e confidencialidade de todos os dados trafegados, assegurando que não ocorram erros de encaminhamento ou manipulação por terceiros;
- 6.26.** Cumprir integralmente a legislação vigente, incluindo normas técnicas, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e ambientais;
- 6.27.** Assumir todos os custos diretos e indiretos, tributos, taxas, encargos sociais e seguros necessários à perfeita execução contratual;
- 6.28.** Responsabilizar-se administrativa, civil e penalmente por danos causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão própria ou de seus prepostos;
- 6.29.** Ressarcir integralmente quaisquer valores pagos pela Contratante, caso seja comprovado prejuízo decorrente de ato culposos ou doloso da Contratada ou de seus empregados;
- 6.30.** Emitir Nota Fiscal correspondente aos serviços executados, com as deduções legais cabíveis, contendo as informações exigidas para fins de pagamento, inclusive referência à Nota de Empenho ou Ordem de Execução de Serviços;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

6.30.1. Caso sejam constatadas irregularidades ou inconsistências na documentação fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da regularização e conferência pelo setor competente da Contratante;

6.31. Comunicar imediatamente qualquer alteração em dados cadastrais, bancários, endereço ou quadro de representantes legais;

6.32. Abster-se de subcontratar, ceder ou transferir o objeto, total ou parcialmente, sem prévia e expressa autorização por escrito da Contratante;

6.33. Manter, durante toda a execução, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

6.34. Observar os princípios da Administração Pública, especialmente legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, no exercício de suas atividades;

6.35. Reconhecer que o descumprimento de quaisquer obrigações poderá resultar em advertência, multa, suspensão ou rescisão, conforme a Lei nº 14.133/2021 e cláusulas pactuadas.

7. LOCAIS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

A implantação da solução deverá observar a seguinte segmentação operacional:

7.1. Deverá ser implantada Central IPBX com serviço de URA de autoatendimento próprio nas seguintes unidades:

I – Paço Municipal;

II – Centro de Saúde Central.

7.1.1. Nessas localidades deverão ser configurados:

a) Troncos SIP dedicados;

b) Blocos de ramais internos;

c) Sistema de URA com menus personalizáveis;

d) Grupos de atendimento e distribuição automática de chamadas;

e) Gravações institucionais e áudio de espera customizáveis.

7.1.2. Essas unidades atuarão como polos estruturados de atendimento telefônico automatizado;

7.2. Nas demais unidades deverá ser disponibilizado serviço de telefonia com linhas próprias e independentes, sem implantação de URA local, contemplando:

I - Número telefônico exclusivo por unidade;

II - Capacidade de realizar e receber chamadas nas modalidades local e longa distância;

III - Funcionalidades básicas (transferência, chamada em espera, identificação de chamadas, desvio, entre outras);

IV - Infraestrutura compatível com tecnologia IP, quando aplicável.

V - As linhas dessas unidades não serão caracterizadas como meras extensões de outra central, devendo possuir autonomia operacional e identificação própria.

7.3 Os equipamentos serão instalados nos setores e locais indicados a seguir:

I - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS:

a) Almoxarifado Municipal, Rua João da Serra – Centro – 01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;

b) Estação de Tratamento de Água (ETA), Rua João da Serra – Centro – 01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;

c) Posto de Atendimento ao Cidadão (MOSTARDAS), Rua Benedito Emilio Moreira – Mostardas – 01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;

II - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE CULTURA, ESPORTES E TURISMO:

a) Sede do Departamento Municipal de Cultura e Turismo – 01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;

b) Biblioteca Municipal, Praça Sebastião carvalho - Centro – 01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;

c) Sede do Setor Municipal de Esportes, Rua Coronel Luiz Leite, 86 – 01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

III - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE:

a) Sede do Departamento de Agricultura e Meio Ambiente, Rua coronel Luis Leite, 266 – Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**

IV - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:

- a) Sede do Departamento de Educação, Rua capitão José Inácio, 389 – **03 LINHAS TELEFÔNICAS PRÓPRIAS;**
b) EMEB Dr. Ananias Américo Ribeiro Machado, Rua Paschoal Varoni – Ponte Preta – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
c) EMEB Renato Fioravante Beneduzzi, Rua Coronel Luís Leite, 311 - Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
d) EMEB Artimede Alves da Cunha, Rua Henrique de Oliveira Homem, 972 - Mostardas – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
e) EMEB Antônio Bruno Daolio, Estrada Municipal Antenor Povia, Limas – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
f) EMEB Prof.º Raul de Paiva Castro, Av. Deputado narciso Pieroni, 24 – Mostardas – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
g) EMEB Prof.ª Esther Silva Valente, Rua Joaquim de Oliveira, 123 – Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**

V - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL:

- a) Sede do Departamento de Assistência e Desenvolvimento Social, Rua Coronel Luís Leite, 255 – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
b) Espaço Amigo, Rua Hermelindo Rodrigues Bueno, Falcão – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
c) Fundo Social e Solidariedade, Rua Capitão José Inacio, 90 - Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**

VI - DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SAÚDE:

- a) Unidade de Saúde Central, Rua Prefeito José Amaral - Centro – **CENTRAL IPBX COM URA CONTENDO 01 LINHA E 10 RAMAIS;**
b) Setor Municipal de Fisioterapia, Av. Viriato Valente, 200 - Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
c) Unidade de Saúde das Mostardas, A. Martiliano Torricelli - Mostardas – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
d) Unidade de Saúde dos Limas, Estrada Municipal Antenor Povia - Limas Unidade de Saúde Central, Rua Prefeito José Amaral - Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**
e) **Unidade de Pronto Atendimento (PA)** - Rua Prefeito José Amaral - Centro – **01 LINHA TELEFÔNICA PRÓPRIA;**

VII - PREFEITURA MUNICIPAL:

a) Paço Municipal (Departamentos Municipais de Administração e Governo Municipal, Fazenda Municipal e Finanças, Planejamento e Desenvolvimento Econômico, Compras e Patrimônio, Gabinete Civil do Prefeito, Obras, bem como os Setores Municipais de Cadastro e Tributação, Recursos Humanos, Convênios, Água e Esgoto, Segurança do Trabalho, Atendimento ao Cidadão, Protocolo e Ouvidoria Municipal, Trânsito, Fiscalização, Cemitério, Controladoria Interna, Procuradoria Municipal, Poupa Tempo, Sebrae, Banco do Povo, INSS, Recepção, Unidade Descentralizada SAMU), Av. João Girardelli, 500 - Centro – **CENTRAL IPBX COM URA CONTENDO 10 LINHAS E 30 RAMAIS;**

VIII – LINHAS DE TELEFONIA MÓVEL:

a) Deverão ser disponibilizados 20 unidades de SIM Cards ou Esim para a Contratada, para disponibilização para os Setores Municipais em que se fizerem necessários;

7.4. As quantidades estimadas de serviços, linhas, acessos, equipamentos e demais componentes da solução encontram-se consolidadas em **Planilha de Resumo Geral**, elaborada com base na distribuição por Departamento Municipal descrita nos itens anteriores;

DESCRIÇÃO	TIPO DE TELEFONIA	SETOR	LINHAS/TRONCOS	RAMAIS (APARELHOS IP)
PREFEITURA MUNICIPAL	COM URA	PAÇO MUNICIPAL	10	30
DEPARTAMENTO DE SAÚDE	COM URA	PSF CENTRAL	1	10
DEPARTAMENTO DE SAÚDE	SEM URA	EXTERNOS	7	7
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO	SEM URA	EXTERNOS	9	9
SETORES DIVERSOS	SEM URA	EXTERNOS	11	11



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE LINHAS
CHIP (SIM CARD OU ESIM)	20 LINHAS

7.4.1. Os quantitativos constantes da planilha possuem natureza estimativa, podendo sofrer variações para mais ou para menos, conforme necessidade da Administração, observado o limite legal e as disposições contratuais aplicáveis;

7.4.2. Em caso de divergência entre a descrição detalhada por setor e a planilha consolidada, prevalecerá a planilha para fins de dimensionamento quantitativo, mantida a especificação técnica definida neste Termo de Referência.

8. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

8.1. A contratação fundamenta-se na Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente no art. 75, inciso II, que autoriza a dispensa de licitação em razão do valor, conforme limites atualizados pelo Decreto Federal nº 12.807/2025 e Decreto Municipal nº 2.809/2026;

8.2. A contratação observará, ainda, os princípios previstos no art. 37 da Constituição Federal, bem como aqueles expressamente dispostos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, planejamento, economicidade e interesse público;

8.3. Aplicam-se subsidiariamente as disposições constantes na Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), especialmente no que se refere às normas gerais de contratos, bem como demais legislações pertinentes à matéria;

8.4. No que tange à prestação dos serviços de telecomunicações, deverão ser observadas as normas e regulamentações expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, incluindo as relativas ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e demais serviços correlatos;

8.5. A execução contratual deverá atender, ainda, às normas técnicas aplicáveis, boas práticas de tecnologia da informação e segurança da informação, bem como à legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e ambiental vigente.

9. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. O recebimento provisório ocorrerá após a conclusão dos serviços e apresentação do laudo técnico;

9.2. O recebimento definitivo ficará condicionado à verificação do funcionamento adequado dos equipamentos e à conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

10. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

10.1. O pagamento será efetuado mensalmente, de forma proporcional aos serviços efetivamente prestados e devidamente atestados pelo fiscal do contrato, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura emitida pela Contratada;

10.2. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura devidamente atestada, após a verificação da efetiva execução dos serviços e da comprovação de que o sistema se encontra em pleno funcionamento, mediante ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada no documento fiscal, nos termos do instrumento contratual;

10.2.1. A Nota Fiscal/Fatura apresentada deverá, obrigatoriamente, conter o mesmo CNPJ/MF da empresa vencedora da contratação, o número do processo administrativo, o número da Nota de Empenho ou do instrumento contratual correspondente, a descrição detalhada dos serviços prestados no período, a indicação expressa do período de referência da prestação dos serviços e os dados bancários da Contratada para fins de crédito;

10.2.2. Ficará o pagamento condicionado à prévia verificação, conferência e atesto do fiscal do contrato quanto à conformidade dos serviços efetivamente prestados com as condições estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento contratual;



10.3. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal ou Fatura no momento em que a Contratante atestar a conclusão dos serviços, a regularidade técnica da execução e a veracidade das informações constantes no documento fiscal.

10.4. Constatada qualquer irregularidade na execução dos serviços ou na documentação apresentada, a Contratada será formalmente notificada para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, promova a regularização ou apresente defesa, podendo o referido prazo ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Contratante.

10.4.1. Poderão ser aplicadas glosas, compensações ou retenções proporcionais em caso de descumprimento dos níveis de serviço (SLA), indisponibilidade do sistema ou falhas na prestação, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

11. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

11.1. O critério de julgamento será o de menor preço global, desde que atendidas todas as exigências técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

12. VIGÊNCIA, EXECUÇÃO, REAJUSTE E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

12.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço ou da assinatura do instrumento contratual, conforme definido no ajuste;

12.2. Tratando-se de serviço de natureza continuada, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, a critério da Administração, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade e mantidas as condições de habilitação e compatibilidade dos preços com o mercado;

12.3. Do Reajuste

12.3.1. Os preços permanecerão fixos e irredutíveis durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência contratual;

12.3.2. Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, os valores poderão ser reajustados mediante aplicação do IST – Índice de Serviços de Telecomunicações, divulgado pela ANATEL, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, observada a periodicidade anual e a legislação vigente;

12.4. Do Reequilíbrio Econômico-Financeiro

12.4.1. Fica assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021, sempre que sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis de consequências incalculáveis, que onerem excessivamente a execução contratual, bem como nos casos de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe;

12.4.2. O pedido de reequilíbrio deverá ser formalmente apresentado pela parte interessada, devidamente instruído com documentação comprobatória que demonstre a ocorrência do evento extraordinário e o efetivo impacto financeiro sobre a execução contratual;

12.4.3. A eventual recomposição será analisada pela Administração, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e interesse público, podendo resultar em revisão de valores ou ajustes nas condições contratuais, mediante formalização por termo aditivo;

12.4.4. O reequilíbrio econômico-financeiro não se confunde com reajuste contratual, possuindo natureza excepcional e vinculada à ocorrência de evento superveniente devidamente comprovado;

12.5. A eventual prorrogação contratual será formalizada por meio de Termo Aditivo;

12.6. A não prorrogação do contrato por razões de interesse público ou conveniência administrativa não gerará à Contratada direito a indenização, ressalvados os serviços regularmente prestados até a data do encerramento contratual.

15. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Órgão: 02 - Poder Executivo

Unidade Orçamentária: 02.04 - Departamento de Administração e Governo

Unidade Executora: 02.04.01 - Departamento De Administração

Funcional: 041220002 - Administração



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

Projeto/Atividade: 2008000 - Manutenção do Setor de Administração
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 - Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 - Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.04 Departamento de Administração e Governo
Unidade Executora: 02.04.01 Departamento De Administração
Funcional: 041220002 Administração
Projeto/Atividade: 2008000 Manutenção do Setor de Administração
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.08 Departamento De Serviços Públicos
Unidade Executora: 02.08.01 Departamento de Serviços Públicos
Funcional: 154520010 Urbanismo
Projeto/Atividade: 2105000 Manutenção do Departamento de Serviços Públicos
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.09 Departame. de Cultura, Esporte e Turismo
Unidade Executora: 02.09.01 Departame. de Cultura, Esporte e Turismo
Funcional: 133920008 Cultura
Projeto/Atividade: 2098000 Manutenção das atividades de Cultura, Esporte e Turismo
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços De Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.09 Departame. de Cultura, Esporte e Turismo
Unidade Executora: 02.09.03 Esporte
Funcional: 278120008 Desporto e Lazer
Projeto/Atividade: 2027000 Manutenção das Atividades Esportivas
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.09 Departame. de Cultura, Esporte e Turismo
Unidade Executora: 02.09.04 Turismo
Funcional: 136950012 Cultura
Projeto/Atividade: 2028000 Manutenção das Atividades Turísticas do Município
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.10 Departam. de Agricultura e Meio Ambiente
Unidade Executora: 02.10.03 Meio Ambiente
Funcional: 185410003 Gestão Ambiental



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE MONTE ALEGRE DO SUL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO MUNICIPAL

Projeto/Atividade: 2032000 Manutenção das Atividades do Meio Ambiente
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 110.0000 Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.11 Departamento De Educação
Unidade Executora: 02.11.01 Departamento de Educação
Funcional: 123610004 Educação
Projeto/Atividade: 2033000 Manutenção do Departamento de Educação
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código De Aplicação: 220.0000 Ensino Fundamental

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.11 Departamento de Educação
Unidade Executora: 02.11.02 Ensino Fundamental
Funcional: 123610004 Educação
Projeto/Atividade: 2034000 Manutenção do Ensino Básico
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 220.0000 Ensino Fundamental

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.11 Departamento de Educação
Unidade Executora: 02.11.03 Ensino Infantil
Funcional: 123650004 Educação
Projeto/Atividade: 2117000 Manutenção do Ensino Infantil - Pré Escola
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 213.0000 Educação Infantil - Pré-Escola

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.12 Departamento de Saúde
Unidade Executora: 02.12.01 Departamento de Saúde
Funcional: 103010013 Saúde
Projeto/Atividade: 2046000 Manutenção do Departamento da Saúde
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 310.0000 Saúde-Geral

Órgão: 02 Poder Executivo
Unidade Orçamentária: 02.13 Departam. de Assistência e Desen. Social
Unidade Executora: 02.13.01 Departam. de Assistência e Desen. Social
Funcional: 082440006 Assistência Social
Projeto/Atividade: 2053000 Manutenção do Departamento de Assistência e Desenvolvimento Social
Natureza da Despesa: 3.3.90.39.99.00.00 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
Fonte de Recursos: 1 Tesouro
Código de Aplicação: 510.0000 Assistência Social-Geral


Fábio William Lima da Silva
Responsável pelo Setor de Tecnologia da Informação
Requisitante

