

CENTRO DE INTELIGENCIA DO EXERCITO

Estudo Técnico Preliminar 38/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 64211.002155/2026-25

2. Descrição da necessidade

O presente ETP tem por finalidade analisar a viabilidade da contratação de serviço de DDG-0800 digital para o disque-denúncia do CIE.

2.1 O Centro de Inteligência do Exército (CIE) é o Órgão Central do Sistema de Inteligência do Exército (SIEx), com capilaridade em todo território brasileiro. Também é integrante do Sistema de Inteligência de Defesa (SINDE) e do Sistema Brasileiro de Inteligência (SISBIN), o que justifica a necessidade de dispor de meios tecnológicos que possam apoiar a consciência situacional e o processo decisório em todos os níveis.

2.2 Consoante com sua missão precípua, este Centro vem continuamente modernizando seus recursos tecnológicos destinados à atividade de Inteligência. Esse acompanhamento revela-se um importante mecanismo para garantia de um fluxo de informações ágil, contínuo, seguro, eficiente e eficaz para o assessoramento do escalão superior.

2.3 Dentre as tecnologias disponíveis, um dos recursos indispensáveis à atividade de Inteligência é o estabelecimento de canais de disque-denúncias, destinado a receber informações (identificadas ou anônimas) por meio de um serviço de telefonia gratuita ao cidadão, conhecido comumente por “0800”.

2.4 A solução de Discagem Direta Gratuita 0800 (DDG-0800), atualmente, permeia todos os Comandos Militares de Área do Exército Brasileiro, constituindo uma ferramenta fundamental de relacionamento com a população, notadamente, favorecendo os princípios de transparência e eficiência.

2.5 Todavia, a atual solução analógica do CIE apresenta incompatibilidade técnica com os novos sistemas e infraestrutura de TI implantados neste Centro. Além disso, a tecnologia legada limita a escalabilidade e a integração com sistemas modernos de PABX (via IP) ou *Softphones*. Dessa forma, tendo em vista o encerramento iminente do contrato vigente, há um risco real de descontinuidade de um serviço crítico e de cobertura nacional.

2.6 Neste contexto, pode-se afirmar que a necessidade desta contratação decorre da obsolescência da atual solução analógica de DDG-0800 utilizada pelo CIE e do iminente encerramento do contrato vigente, impondo um risco crítico às atividades do SIEx.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Seção de Operação de TIC da Divisão de Tecnologia de Inteligência	Maj Natália Fernandes Meziat

4. Descrição dos Requisitos da Contratação**REQUISITOS TÉCNICOS E DE DISPONIBILIDADE**

4.1 A solução deverá obrigatoriamente operar via protocolo digital (SIP Register), permitindo integração com PABX IP e *Softphones*, garantindo escalabilidade de canais simultâneos e alta qualidade de áudio.

4.2 O serviço deve assegurar disponibilidade e confiabilidade permanente (24/7), com capacidade para suportar o volume de chamadas dos canais contratados, incluindo demandas sazonais, picos de tráfego e/ou situações de contingência.

4.3 O serviço deve ser de Discagem Direta Gratuita (0800), com sistema de tarifação reversa para chamadas realizadas de qualquer ponto do território nacional (origem local, intrarregional ou inter-regional).

4.4 A contratada deverá garantir integridade e segurança lógica das ligações.

4.5 A solução deverá apresentar disponibilidade mínima de 99,7% ao mês. Esse índice contempla uma indisponibilidade máxima de aproximadamente 2 horas e 10 minutos por mês, incluindo as janelas de manutenção programada.

4.6 Em caso de interrupção total do serviço, a contratada deverá iniciar o atendimento em até 4 horas após a abertura do chamado.

REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E GARANTIA

4.7 A solução de telefonia digital deverá contemplar garantia integral, abrangendo suporte técnico e manutenção, durante toda a vigência contratual.

4.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico remoto em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para resolução de falhas na sinalização SIP ou instabilidades no serviço.

4.9 Em caso de falha não sanável remotamente, o tempo máximo para atendimento no local será de até 8 (oito) horas.

4.10 No contexto da contratação, a manutenção corretiva deverá ocorrer sem qualquer ônus para a Administração, incluindo a substituição integral de peças, componentes, placas ou módulos, bem como custos de deslocamento e logística para assistências autorizadas.

4.11 Em caso de defeito em dispositivos/equipamentos que possuam capacidade de armazenamento de dados (como HDs ou SSDs de gateways ou servidores de telefonia), o componente avariado deverá permanecer definitivamente sob posse do CIE, após a substituição por um novo.

REQUISITOS DE GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.12 Não haverá exigência de garantia da contratação, constante nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista a discricionariade do gestor competente, uma vez que não haverá pagamento antecipado e não foram identificados indícios de riscos financeiros da contratação.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.13 A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CIE.

4.14 Da mesma forma, todos os empregados e colaboradores envolvidos na contratação deverão estar cientes do compromisso de manter sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CIE, devendo assinar o Termo de Ciência.

4.15 Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela CONTRATANTE, ou oriundos das informações que forem de sua propriedade, que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização da CONTRATANTE.

4.16 Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

4.17 A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

4.18 A CONTRATADA obriga-se a cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

4.19 A CONTRATADA deverá cumprir no que couber, a seguinte legislação:

- 4.19.1 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações - Lei de Acesso à Informação (LAI);
- 4.19.2 Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 4.19.3 Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, institui a Política de Governança Digital;
- 4.19.4 Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, estabelece a Política Nacional de Segurança da Informação;
- 4.19.5 Portaria Normativa nº 3.070/MD, de 22 de julho de 2021, aprova a Política de Gestão da Informação do Ministério da Defesa;
- 4.19.6 Portaria Normativa nº 5.429/MD, de 9 de novembro de 2023, aprova a Política de Segurança da Informação para o Sistema Militar de Comando e Controle do Ministério da Defesa; e
- 4.19.7 Portaria nº 004, de 31 de janeiro de 2007 (IRESER – IR 13-15): que aprova as instruções reguladoras sobre segurança da informação nas redes do Exército Brasileiro.

NECESSIDADES PROFISSIONAIS

4.20 A CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos habilitados e com experiência comprovada para implantação da solução CONTRATADA.

4.21 O vínculo com a licitante deverá ser comprovado através da apresentação da carteira de trabalho, demonstrando o vínculo e /ou contrato de prestação de serviços celebrado entre a licitante e o profissional.

REQUISITOS LEGAIS

4.22 O presente processo de contratação deve estar aderente à seguinte legislação:

- 4.22.1 Constituição Federal de 1988;
- 4.22.2 Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021: que regula as Licitações e Contratos Administrativos;
- 4.22.3 Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD): e demais legislações aplicáveis à proteção de dados e privacidade;
- 4.22.4 Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021: que regula o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços;
- 4.22.5 Decreto nº 9.507, de 7 de julho de 2018: que dispõe sobre a execução indireta de serviços na Administração Pública Federal;
- 4.22.6 Estratégia Nacional de Cibersegurança: instituída pelo Decreto nº 12.573, de 4 de agosto de 2025; e
- 4.22.7 Manuais, guias e modelos publicados pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia, órgão central do SISP.

REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

4.23 A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010, de 19 de janeiro de 2010, em particular, o Capítulo III – DOS BENS E SERVIÇOS, no que couber.

4.24 Para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá priorizar equipamentos com baixo consumo de energia, visando reduzir o impacto ambiental e os custos operacionais da Administração.

4.25 Ao final do contrato, a CONTRATADA será responsável pelo recolhimento e descarte ambientalmente adequado de quaisquer equipamentos ou estruturas de sua propriedade, em observância à Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.26 A CONTRATADA deverá priorizar o uso de faturas eletrônicas e documentação digital, evitando o consumo de papel em impressões desnecessárias.

REQUISITOS DE TEMPORALIDADE

4.27 A CONTRATADA deverá realizar a ativação completa dos canais 0800 digitais em até 15 (quinze) dias corridos, contados da emissão da assinatura do contrato.

4.28 A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogações sucessivas até o limite de 10 (dez) anos, conforme o Art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.29 A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias após a ativação dos canais para realizar os testes de integração com o PABX do CIE, assegurando que a qualidade da sinalização SIP.

REQUISITOS SOCIAIS E CULTURAIS

4.30 Todos os documentos, manuais e termos de garantias da solução, assim como a documentação produzida pela CONTRATADA, devem estar no idioma português do Brasil.

4.31 O idioma a ser utilizado no processo de gerenciamento de chamados deverá ser o português, podendo eventualmente ser utilizado o inglês, desde que a CONTRATANTE seja informada e concorde previamente de que o atendimento seja realizado em inglês.

REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.32 A CONTRATADA deverá entregar a solução na seguinte localidade: 7º Centro de Telemática de Área. Avenida Duque de Caxias s/nº, Setor Militar Urbano, Brasília-DF. CEP: 70630-000.

4.33 O número de Unidade de Administração de Serviços Gerais (UASG) do CIE é 160062.

4.34 A CONTRATADA deverá assumir todos os custos com equipamentos, insumos ou serviços necessários para que a instalação e a operacionalização da solução sejam integralmente cumpridas, sem custos adicionais à Administração.

4.35 Todos os custos de deslocamento de técnicos e profissionais para instalação, configuração e testes são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não implicando valores adicionais à CONTRATANTE.

4.36 A implantação da nova solução digital não deve provocar a descontinuidade dos serviços e sistemas que estejam em pleno funcionamento no CIE.

4.37 A CONTRATADA deverá atender aos requisitos estipulados no Termo de Referência e seus anexos para permitir a implantação e a utilização da solução de forma integrada aos sistemas da CONTRATANTE.

4.38 Havendo qualquer defeito, falha ou erro na implementação da solução, detectados durante a fase de testes e implantação, a CONTRATADA deverá refazer o serviço às suas próprias custas, dentro do prazo estipulado em contrato pelo CIE.

4.39 O Termo de Recebimento Definitivo será emitido exclusivamente após a verificação da efetiva entrega da solução, observando-se o quantitativo de canais, a métrica de tarifação e as características técnicas estabelecidas no Termo de Referência.

5. Levantamento de Mercado

5.1 Os serviços objeto desta contratação são classificados como natureza comum, uma vez que os seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações utilizadas no mercado.

5.2 De acordo com as peculiaridades da demanda, identificadas junto ao requisitante, buscou-se levantar soluções e cenários viáveis, bem como, suas respectivas variações, considerando:

5.2.1 Disponibilidade de solução similar em outro órgão ou entidade Pública;

5.2.2 Alternativas do mercado;

5.2.3 Existência de software público brasileiro;

5.2.4 Políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo do ePing, eMag, ePwg, ICP-Brasil e e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

5.2.5 Necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;

5.2.6 Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

5.2.7 Diferentes modelos de prestação do serviço;

5.2.8 Diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes; e

5.2.9 Ampliação ou substituição da solução implantada.

5.3 Dessa forma, foram identificadas as seguintes alternativas:

Alternativa	Descrição da solução (ou cenário)
1	Solução 1 (S1): Utilização da Telefonia Fixa Comutada por E1
Descrição: Esta abordagem trata do provimento de uma infraestrutura interna centrada em um dispositivo de comutação telefônica chamado de PABX, que é responsável pela interface entre os terminais telefônicos e o Serviço Telefônico Comutado (STFC) provido pelas operadoras do setor.	
2	Solução 2 (S2): Contratação de serviços de telefonia em nuvem (PABX em nuvem)
Descrição: Esta abordagem de telefonia em nuvem é um modelo de negócio de fornecimento do serviço de telefonia IP, incluindo o PABX, pela internet por meio de um provedor externo. Este serviço possui algumas variações no tocante aos terminais de telefonia. Há serviços que incluem o fornecimento de terminais IP na modalidade de locação de aparelhos além do serviço de PABX em nuvem. Há a opção do fornecimento do terminal em nuvem, isto é, o acesso ao terminal é virtual ou realizado por meio de aplicativo via computadores ou via telefone celular. Uma terceira opção, menos difundida de modelo de negócio de telefonia em nuvem é a utilização de equipamentos terminais próprio em conjunto com a contratação do serviço de telefonia em nuvem.	
3	Solução 3 (S3): Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG – prefixo 0800), em tecnologia digital, mediante fornecimento e ativação de troncos SIP (Session Initiation Protocol – SIP Trunk/Register).
Descrição: Esta abordagem permite que a instituição ofereça um canal de atendimento gratuito ao cidadão (DDG 0800), com conexão realizada via internet ou rede de dados privada através de troncos SIP. Essa tecnologia (SIP Trunking) elimina a necessidade de cabos físicos de telefone individuais, permitindo que múltiplas chamadas ocorram simultaneamente de forma virtual, garantindo maior escalabilidade, qualidade de áudio digital e integração direta com sistemas de PABX modernos ou na nuvem.	

ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

5.4 Analisando as 3 (três) alternativas de solução levantadas:

Critério de Análise	S1: Telefonia Fixa Comutada (E1)	S2: Telefonia em Nuvem (PABX Cloud)	S3: STFC com Troncos SIP (SIP Trunk/Register)
---------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

Infraestrutura	Necessita de hardware físico local (PABX) e cabeamento.	Dependência total de provedor externo e internet.	Utiliza internet ou rede de dados privada (SD-WAN /MPLS).
Escalabilidade	Limitada à capacidade física do hardware e dos pares metálicos.	Alta, porém vinculada ao licenciamento do provedor Cloud.	Altíssima, permitindo múltiplos canais virtuais simultâneos.
Integração	Baixa integração com sistemas modernos e softphones.	Integrada, mas muitas vezes restrita ao ecossistema do provedor.	Nativa, mantendo a autonomia.
Custo de Implantação	Alto (instalação física e manutenção de cabos).	Variável (geralmente modelo de locação de terminais).	Baixo, elimina a necessidade de cabos físicos individuais.
Qualidade de Áudio	Sujeita a ruídos e interferências da rede analógica.	Dependente da latência da nuvem pública.	Digital de alta fidelidade, com controle de QoS.

Solução 1 (S1): Embora seja uma tecnologia consolidada, apresenta maior custo operacional e de manutenção física. A infraestrutura baseada em E1 e PABX analógico está em processo de descontinuidade no mercado, o que dificulta a escalabilidade e a integração com os novos sistemas de TI do CIE.

Solução 2 (S2): O modelo de PABX em nuvem oferece flexibilidade, contudo, pode gerar uma dependência excessiva de provedores externos para a gestão de dado de Inteligência, além de custos recorrentes com locação, os quais tendem a ser imprevisíveis e desvantajosos frente à infraestrutura IP já existente no CIE.

Solução 3 (S3): Demonstra-se a mais vantajosa para o cenário do CIE. O uso de troncos SIP integra a modernidade da tecnologia digital com a autonomia técnica da Instituição, integrando-se diretamente aos equipamentos e sistemas em planejamento ou existentes no CIE.

POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

5.5 **Solução 3 (S3)** é a que apresenta a melhor aderência técnica aos requisitos de negócio e missão do CIE. Ela garante a continuidade do serviço de disque-denúncia com a escalabilidade necessária para atender a capilaridade nacional do Exército Brasileiro, assegurando uma transição segura do modelo analógico para o digital, com o melhor custo-benefício para a Administração Pública.

REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS VIÁVEIS

5.6 Da análise das soluções apresentadas no item anterior, verifica-se que as três alternativas são viáveis, no entanto, a **Solução 3** demonstrou-se mais vantajosa, atendendo plenamente aos objetivos estratégicos de modernização, segurança e economicidade propostos nesta contratação.

ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

5.7 A adoção da S1, além de não atender aos requisitos técnicos da atual infraestrutura do CIE, necessitaria da aquisição placas de interface onerosas, modems especiais e cabeamento de cobre, inviabilizando economicamente a opção por essa alternativa.

5.8 Com relação a S3, quando comparada à solução de PABX em nuvem (S2), observa-se uma redução significativa nos custos operacionais ao centralizar os enlaces em uma infraestrutura já existente e controlada pelo CIE.

5.9 Ainda, o uso de Troncos SIP (S2) reduz drasticamente a dependência de locação e manutenção de equipamentos externos, uma vez que a gestão do PABX e dos terminais permanece sob controle direto da CONTRATANTE.

5.10 Nesse caso, a utilização da fibra óptica da rede dados do Exército (EBNet) maximiza a qualidade das comunicações sem os custos adicionais recorrentes de licenças por usuário, característicos da telefonia em nuvem.

5.11 Assim sendo, conclui-se que S3 é a solução tecnicamente mais compatível com a infraestrutura do CIE e economicamente mais viável, não apenas pelo valor das tarifas de chamadas 0800, mas pela eliminação de custos adicionais com infraestrutura, instalação e manutenção.

JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

5.12 A S3 foi identificada como a proposta mais econômica e eficiente, fundamentada nos seguintes aspectos:

5.12.1 Diferentemente da S1 (Analógica/E1), a tecnologia SIP dispensa a aquisição de placas de interface onerosas e modems específicos, aproveitando a infraestrutura de rede e os servidores já instalados no CIE;

5.12.2 No modelo de nuvem (S2), a Administração paga mensalmente pelo licenciamento de cada ramal. Na S3, como o CIE detém a gestão do seu PABX IP, o custo limita-se ao tráfego (minutagem) e à manutenção básica do tronco, eliminando taxas de "aluguel de software" de terceiros;

5.12.3 A S3 é a única que rentabiliza o investimento já realizado pelo Exército Brasileiro em sua rede de dados de alta velocidade. Utilizar a rede própria para o tráfego de voz é financeiramente mais eficiente do que contratar links de voz apartados ou pagar por tráfego em nuvem pública; e

5.12.4 Assim, estima-se que a economia gerada pela centralização da gestão do DDG-0800, eliminando as interfaces físicas distribuídas, resulte em uma redução drástica nos custos de manutenção e suporte, característicos do atual modelo analógico (S1).

6. Descrição da solução como um todo

6.1 A solução consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com tecnologia digital (SIP Trunking), visando a modernização e a continuidade do canal de disque-denúncia do Centro de Inteligência do Exército (CIE).

6.2 O serviço deve prover acesso à Rede Pública Comutada (RTPC) de forma digital, eliminando infraestruturas cabeadas obsoletas e garantindo integração nativa com o sistema de PABX IP deste Centro por meio de funcionalidades de Discagem Direta Gratuita (DDG 0800) e Discagem Direta Reversa (DDR).

6.3 A CONTRATADA deve assegurar alta disponibilidade (99,7%), escalabilidade de canais simultâneos e segurança na transmissão de dados, permitindo a manutenção da portabilidade numérica e a eficiência econômica através de um sistema de tarifação reversa otimizado para a capilaridade nacional do SIEx.

6.4 Em observância ao art. 40 da Lei nº 14.133/2021 e à Portaria SEGES/ME nº 938/2022, constatou-se que o objeto desta contratação não se encontra no catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços do Governo Federal, justificando a elaboração de especificação própria neste ETP.

6.5 Glossário e Definições Técnicas: Para assegurar a qualidade e a conformidade regulatória da solução junto à ANATEL, adotam-se as seguintes definições fundamentais:

6.5.1 ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações;

6.5.2 REGIÃO – Divisão geográfica constituída dos estados definidos nos Anexos do Plano Geral de Outorgas – PGO da ANATEL para concessões e autorizações de STFC;

6.5.3 SETOR – subdivisão geográfica das Regiões, constituídas de estados e/ou municípios, conforme definido no PGO;

6.5.4 ÁREA LOCAL – Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

6.5.5 ÁREA CONURBADA – Área de prestação do STFC contida nos limites do conjunto de duas ou mais áreas locais distintas cujas zonas urbanas tenham se tornado limítrofes umas das outras, constituindo um todo continuamente urbanizado, podendo ser separada por rios, lagos, baías, braços oceânicos ou por uma distância de até mil metros;

6.5.6 SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC – Definido no Plano Geral de Outorga como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

6.5.7 TELEFONIA LOCAL – É o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local;

6.5.8 DDR – É o serviço de discagem direta à ramal através do qual a ligação entrante é destinada automática e diretamente aos ramais, sem a necessidade de um intermediário;

6.5.9 PRESTADORA DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – Empresa outorgada/autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;

6.5.10 SIP TRUNKING - (Session Initiation Protocol Trunking) é uma solução de comunicação de voz sobre IP (VoIP) que permite conectar um sistema de telefonia empresarial (PBX) à rede telefônica pública comutacional (PSTN) por meio da internet. Em vez de usar linhas telefônicas tradicionais, o SIP Trunking utiliza a tecnologia SIP para gerenciar e estabelecer chamadas;

6.5.11 PROTOCOLO SIP - O SIP é um protocolo de sinalização utilizado para estabelecer, modificar e encerrar sessões de comunicação multimídia, como chamadas de voz e vídeo. Ele é a base do SIP Trunking e permite a troca de pacotes de dados entre o PBX e a rede de operadora. O SIP realiza o controle das chamadas (configuração e término), mas não é responsável pela transmissão do conteúdo da chamada, que é feito via RTP (Real-time Transport Protocol).

6.5.12 DID (Discagem Direta Inward) - O DID é um serviço oferecido pelas operadoras de telefonia que permite que chamadas externas sejam direcionadas diretamente para números internos ou ramais de uma central telefônica (PBX), sem passar por um atendimento de recepcionista ou um menu de autoatendimento. Em um sistema tradicional, as empresas precisavam de linhas telefônicas físicas para cada ramal. No entanto, com o uso do SIP Trunking, a tecnologia VoIP (Voz sobre IP) permite que os números DID sejam usados por meio da internet, sem a necessidade de linhas físicas.

6.5.13 PBX (Private Branch Exchange)- Sistema de telefonia interno que gerencia as chamadas dentro de uma organização. Pode ser físico ou baseado na nuvem.

6.5.14 GATEWAY SIP - Dispositivo ou software que conecta o PBX a uma rede de operadora ou PSTN via SIP.

6.5.15 PROVEDOR DE SIP TRUNKING- A operadora ou empresa que fornece a conexão SIP entre o PBX e a rede PSTN. O provedor gerencia a infraestrutura de comunicação e roteia as chamadas para números externos.

6.5.16 PERFIL DE TRÁFEGO – Assim entendido o quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas;

6.5.17 TARIFAÇÃO - é o processamento dos dados de uma ligação, para obter o valor monetário da chamada. Sempre que o usuário realizar uma ligação ele será tarifado de acordo com as regras do seu contrato.

6.5.18 NÍVEL DE SERVIÇO – Relação dos indicadores e procedimentos para eliminar as ocorrências não compatíveis com o serviço especificado.

6.5.19 PORTABILIDADE NUMÉRICA – Facilidade técnica que permite ao assinante mudar de empresa prestadora do serviço de telefonia ou de endereço na mesma área local sem mudar de número de telefone;

6.5.20 REDUNDÂNCIA E FAILOVER - Failover refere-se à habilidade de um sistema em manter alta disponibilidade e continuidade das operações, alternando automaticamente para sistemas de backup durante interrupções ou falhas, assegurando um serviço contínuo. Esse processo envolve a redundância do sistema e pode ser realizado de forma automática ou manual, permitindo uma transição suave que mantém os sistemas críticos funcionando sem atrasos.

6.5.21 SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) - destinado ao uso do público em geral, é um serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

6.6 O objeto desta contratação caracteriza-se como serviço comum, visto que seus padrões de desempenho e qualidade são amplamente disponíveis no mercado e podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais, nos termos do Art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.

6.7 Considerando o valor estimado da contratação e a celeridade necessária para implantação do novo serviço de 0800, a formalização deste processo dar-se-á por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021 (limite de valor), seguindo o rito do processo de contratação direta previsto no art. 72 da mesma legislação.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1 A necessidade tecnológica contempla o seguinte quantitativo:

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Und	Qtd Mensal	Qtd Anual
1	1	Tráfego de Chamada Origem Fixo Fixo - Fixo Local	26212	Min	120	1.440
	2	Tráfego de Chamada Origem Fixo Fixo - Fixo Interestadual	26220	Min	200	2.400
	3	Tráfego de Chamada Origem Móvel Móvel - Móvel Local	26239	Min	200	2.400
	4	Tráfego de Chamada Origem Móvel Móvel - Móvel Interestadual	26247	Min	1.500	18.000
	5	Assinatura do Serviço 0800	26204	Und	11	132
	6	Assinatura de relatório/Facilidade	26255	Und	11	132
	7	Instalação do Serviço 0800	26190	Und	11	-

7.2 A definição dos quantitativos apresentados na tabela anterior baseia-se na análise do histórico de consumo do contrato atual e na necessidade estratégica de manutenção da capacidade de atendimento do SIEx, garantindo a continuidade do serviço sem o risco de interrupções por esgotamento de franquia ou insuficiência de canais.

7.3 Memória de Cálculo e Composição dos Itens:

7.3.1 Itens 1 a 4: Os volumes de minutos (fixo e móvel, local e interestadual) foram calculados com base na média aritmética dos últimos 12 meses de operação. ;

7.3.2 Itens 5: O quantitativo de 11 unidades mensais refere-se à manutenção da infraestrutura lógica necessária para suportar os troncos SIP distribuídos entre o Órgão Central (CIE) e os Comandos Militares de Área;

7.3.3 Item 6: O Relatório/Facilidade é indispensável para a atividade de Inteligência, pois permite a extração de dados estatísticos essenciais para o acompanhamento da produtividade e para a tomada de decisão estratégica; e

7.3.4 Item 7: Embora seja uma solução digital, a previsão de 11 unidades de instalação justifica-se pela necessidade de configuração lógica, testes de integração nos múltiplos pontos de terminação (Gateways/SBCs) e ativação dos novos troncos SIP conforme a distribuição dos pontos de acesso.

7.4 Os códigos CATSER utilizados estão em conformidade com o Catálogo de Serviços do Governo Federal, garantindo a padronização necessária para o balizamento de preços. A métrica adotada é a mais vantajosa para a Administração, permitindo o pagamento pelo serviço efetivamente disponibilizado e utilizado, evitando o desperdício de recursos públicos.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 60.142,71

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UND	VALOR UNITÁRIO	QTD Mensal	Qtd Anual	VALOR ANUAL
1	1	Tráfego de Chamada Origem Fixo/Fixo – Fixo Local	26212	Min	R\$ 0,13	120	1.440	R\$ 187,20
	2	Tráfego de Chamada Origem Fixo/Fixo – Fixo Interestadual	26220	Min	R\$ 0,40	200	2.400	R\$ 960,00
	3	Tráfego de Chamada Origem Móvel/Móvel - Móvel Local	26239	Min	R\$ 0,13	200	2.400	R\$ 312,00
	4	Tráfego de Chamada Origem Móvel/Móvel - Móvel Interestadual	26247	Min	R\$ 0,48	1.500	18.000	R\$ 8.640,00
	5	Assinatura do Serviço 0800	26204	Und	R\$ 318,31	11	132	R\$ 42.016,92
	6	Assinatura de relatório /Facilidade	26255	Und	R\$ 38,33	11	132	R\$ 5.059,56
	7	Instalação do Serviço 0800	26190	Und	R\$ 269,73	11	-	R\$ 2.967,03
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO								R\$ 60.142,71

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1 Com base no Art. 40, § 2º e Art. 47 da Lei nº 14.133/2021, optou-se pelo não parcelamento da solução em itens ou lotes distintos.

9.2 A decisão fundamenta-se nos seguintes aspectos:

9.2.1 Responsabilidade Única: O serviço de Discagem Direta Gratuita (0800) via tronco SIP exige que a operadora de telefonia seja a mesma responsável pela entrega do link/tronco de comunicação. O fracionamento entre a "detentora do número" e a "prestadora do transporte de voz" geraria lacunas de responsabilidade (o chamado "conflito de competência técnica"), dificultando a manutenção do SLA (Acordo de Nível de Serviço) e a resolução de falhas; e

9.2.2 Economia de Escala: A concentração da demanda em um único lote permite obter tarifas mais competitivas junto às operadoras, além de reduzir os custos administrativos de gestão de múltiplos contratos.

9.3 Diante do exposto, conclui-se que o agrupamento de todos os itens da solução em um GRUPO ÚNICO e INDIVISÍVEL é a medida que melhor atende ao interesse público, garantindo a unidade técnica, a segurança das comunicações e a eficiência administrativa, em estrita observância ao princípio da padronização e da economicidade.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 Após a análise do planejamento institucional, concluiu-se que a contratação é viável e autônoma do ponto de vista administrativo, sendo que sua eficiência finalística está vinculada exclusivamente à manutenção da infraestrutura tecnológica existente.

10.2 Da mesma forma, não foram identificadas outras contratações de capacitação que gerem sobreposição de objeto, garantindo a aplicação eficiente dos recursos públicos sem duplicidade de esforços.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 O objeto da contratação está alinhado com os Objetivos Estratégicos do Exército:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO EXÉRCITO	
ID	Objetivos Estratégicos
OEE 6	Aperfeiçoar os sistemas de Informação e de Comando e Controle do Exército.
OEE 7	Obter prontidão tecnológica.

11.2 Da mesma forma, encontra-se em consonância com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do Exército Brasileiro (PETI), que regula as estratégias para o período de 2024 a 2027:

PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO EXÉRCITO			
ID	Estratégia	Ações	Iniciativas

OETI 4 Promover a transformação digital aliada à segurança cibernética no Exército	4.2 Habilitação e aprimoramento de capacidades viabilizadas pela tecnologia	4.2.1 Adotar práticas para transformação digital	4.2.1.1 Definir e implantar processos de transformação digital
--	--	---	---

11.3 O objeto da contratação também está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2028 do CIE, conforme demonstrado abaixo:

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTIC)			
OETIC-CIE		NECESSIDADES DE TIC	
ID	DESCRIÇÃO	ID	DESCRIÇÃO
01	Promover a Governança de TIC no CIE e EsIMEx, no que couber, nas AI /OI	N2	Aquisição, instalação, atualização e/ou renovação de soluções tecnológicas em apoio as atividades de inteligência do SIEx.
02	Aumentar a disponibilização e ampliar a maturidade de serviços de TIC por meios eletrônicos	N6	Contratação, ampliação ou renovação de serviços de telefonia fixa e móvel com voz e dados em apoio às atividades de Inteligência.

11.4 Por fim, o objeto da contratação também está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 00394452000103-0-000313/2026;
- II. Data de publicação no PNCP: 15/05/2025;
- III. Id do item no PCA: 1985;
- IV. Classe/Grupo: 141;
- V. Identificador da Futura Contratação: 160062-152/2026.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1 A contratação da solução de telefonia digital (SIP Trunking) proporcionará ao CIE os seguintes benefícios estratégicos e operacionais:

- 12.1.1 Eficiência e Qualidade nas Comunicações: A transição para a tecnologia digital garante maior clareza de áudio e flexibilidade técnica, otimizando o fluxo de informações entre os Comandos Militares de Área, os órgãos do SIEx e a sociedade;
- 12.1.2 Economicidade: A modernização da infraestrutura elimina gastos com a manutenção de sistemas analógicos obsoletos e reduz o valor das chamadas;

12.1.3 Garantia de Continuidade e Disponibilidade: Por meio de mecanismos de redundância e failover, a solução assegura que o canal de disque-denúncia permaneça ininterrupto, mesmo em cenários de alta demanda ou instabilidades técnicas;

12.1.4 Monitoramento e Governança: A disponibilidade de relatórios detalhados e facilidades de tarifação permite o acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços e da produtividade do canal, possibilitando correções rápidas em eventuais desvios de desempenho; e

12.1.5 Escalabilidade e Modernização: A solução permite que o CIE amplie sua capacidade de atendimento de forma virtual e ágil, alinhando-se aos padrões tecnológicos atuais da Administração Pública e da Defesa.

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Contratar a solução apresentada, por meio do rito de Dispensa de Licitação com disputa eletrônica, fundamentada no Art. 75 da Lei nº 14.133/2021. Esta escolha justifica-se pelo valor estimado da contratação (dentro dos limites legais para dispensa) e pela necessidade de celeridade no atendimento à demanda, garantindo-se, contudo, a observância aos princípios da competitividade e da transparência.

13.2 Planejar a implementação da solução contratada, evitando a ocorrência de transtornos ou interrupções na prestação do serviço.

13.3 Indicar formalmente a equipe de fiscalização para gestão do contrato.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. A contratação do serviço de telefonia digital (SIP Trunking) com tecnologia DDG-0800 apresenta um impacto ambiental predominantemente positivo, contribuindo para as metas de sustentabilidade da Administração Pública através dos seguintes eixos:

14.1.1 Redução de Deslocamentos (Menor Emissão de CO₂): Ao disponibilizar um canal de comunicação gratuito e eficiente para todo o território nacional, a solução fomenta o atendimento remoto de demandas e denúncias. Isso reduz a necessidade de deslocamento físico dos cidadãos até as organizações militares, impactando diretamente na diminuição da emissão de gases poluentes e no consumo de combustíveis fósseis;

14.1.2 Eficiência Energética: A adoção de uma solução moderna, pautada em infraestrutura compartilhada e virtualização de centrais de comutação, demanda uma menor quantidade de equipamentos e, conseqüentemente, um menor consumo de energia, quando comparado a tecnologias analógicas; e

14.1.3 Estímulo à Desmaterialização (Paperless): A integração do serviço de voz com sistemas de protocolo digital e autoatendimento (Unidade de Resposta Audível - URA) prioriza o suporte informativo por meio magnético. Essa prática reduz drasticamente a necessidade de emissão de comprovantes, formulários e orientações em suporte de papel.

14.2 Para assegurar a conformidade ambiental durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá observar rigorosamente os Requisitos de Sustentabilidade previstos neste ETP.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1 A equipe de planejamento declara **VIÁVEL** a contratação desta solução.

15.2 Justificativa da viabilidade, de acordo com a IN nº 98/2022:

15.2.1 Aspecto Técnico: A transição da tecnologia analógica para a digital (SIP) elimina a obsolescência tecnológica do atual canal de denúncias, garantindo a integração nativa com os sistemas de comunicação via IP do SIEx, assegurando altos níveis de disponibilidade (99,7%) e segurança necessários à atividade de Inteligência;

15.2.2 Aspecto Estratégico: A manutenção de um canal DDG-0800 de âmbito nacional é essencial para o cumprimento da missão do SIEx, fortalecendo a consciência situacional e a transparência junto à sociedade brasileira; e

15.2.3 Aspecto Econômico: O estudo demonstrou que a solução escolhida apresenta o melhor custo-benefício em comparação ao modelo de nuvem pública e ao modelo analógico, aproveitando investimentos prévios e reduzindo custos operacionais.

15.3 A equipe de planejamento da contratação identificou 3 (três) soluções viáveis (S1, S2 e S3), porém, após análise criteriosa, concluiu que a S3 é a mais vantajosa, uma vez que, além de ser a solução com maior economicidade, mostrou-se mais aderente aos requisitos técnicos estabelecidos, permitindo o aproveitamento de legados já existentes.

15.4 Dessa forma, conclui-se que a solução escolhida (S3) atende adequadamente aos requisitos da contratação, alcançando os benefícios pretendidos, respeitando o princípio da economicidade e estabelecendo riscos administráveis.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

NATALIA FERNANDES MEZIAT

Integrante Requisitante

EDENILSON ANTERO ROSA

Integrante Técnico

ALEXANDRE RIBEIRO PEIXOTO DOS SANTOS

Integrante Administrativo