

## COMANDO NAVAL DA AMAZONIA OCIDENTAL

**Estudo Técnico Preliminar 4/2026****1. Informações Básicas**

Número do processo: 62020.001066/2026-83

**2. Descrição da necessidade**

*O presente documento visa requerer a abertura de processo licitatório para Prestação de Serviços de Telefonia em Nuvem, com designação de código tridígito SUP (Serviço de Utilidade Pública) 185.*

*Justifica-se a Prestação de serviços pelo fato de que a Organização Militar Comando do 9º Distrito Naval, centralizar e administrar o atendimento às ocorrências fluviais na área do 9º Distrito Naval. Assim, visando à redução de dispêndios e almejando a melhor qualidade de serviços, busca-se processos de contratação mais eficientes, previamente planejados, aproveitando oportunidades de economia de escala na obtenção de melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas no serviço prestado à população.*

*A contratação de empresa especializada em prestação de Serviço de Telefonia em Nuvem têm objetivo, garantir a continuidade do atendimento com serviço telefônico através do código SUP 185 no Comando do 9º Distrito Naval, de forma a suportar a telecomunicação por voz com a população, maximizando a eficiência dos serviços, buscando maior eficiência do processo e economicidade em ganho de escala, além de padronizar características técnicas buscando seguir as melhores práticas de mercado.*

*A cotação de preços foi obtida através de pesquisa junto aos fornecedores, operadoras de telefonia.*

*A linha telefônica fornecida pela CONTRATADA será utilizada apenas para receber ligações , não havendo necessidade de estipular preços para realização de ligações.*

*Sendo assim, a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço de Telefonia em Nuvem faz-se necessária para que o Comando do 9º Distrito Naval possa manter o adequado estado de prontidão operativa e de funcionamento do atendimento à população através número 185 (SALVAMAR).*

**3. Área requisitante**

Área Requisitante	Responsável
DN-03.1.4 TELEMÁTICA	Luiz Felipe Lopes Araujo

**4. Necessidades de Negócio**

*A natureza dos serviços de Telefonia do SALVAMAR do Comando do 9º Distrito Naval é prestado de forma contínua, que, pela sua essencialidade, visa atender à necessidade pública de forma permanente, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades*

*finalísticas desta Organização Militar, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.*

## **5. Necessidades Tecnológicas**

*O Serviço de Telefonia em Nuvem, deverá ser prestado dentro da Área definida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);*

*Só serão aceitos Planos de Serviços homologados pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações;*

*A CONTRATADA deverá manter atendimento telefônico na modalidade 0800 para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando o CONTRATANTE e/ou a quem esta designar, um atendimento imediato.*

*Deverá ser informado imediatamente ao CONTRATANTE o número do protocolo para o chamado.*

*As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser comunicadas aos canais de atendimento da CONTRATADA, preferencialmente por e-mail, e deverão ser sanadas em até 12h (doze horas), contadas do recebimento da solicitação, salvo situações excepcionais ou acordadas previamente com o CONTRATANTE.*

## **6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

### *Requisitos de Manutenção*

*A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para funcionamento da solução.*

*Garantir que o serviço fornecido pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.*

*Prever GARANTIA e SUPORTE TÉCNICO por parte da CONTRATADA no caso de falhas e total interrupção dos serviços.*

*As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.*

*Para o serviço telefônico, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações ( RQUAL - anexo I da Resolução no 717/2019 da Anatel).*

### *Requisitos de Segurança*

*Atentar para as Normas Regulamentadoras nº 10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade) e as Normas Regulamentadoras nº 35 (Trabalho em Altura), ambas do então Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e demais legislações e normas técnicas brasileiras que tratam sobre a prestação de serviços previsto no objeto deste termo.*

## *Requisitos Ambientais e de infraestrutura*

*Conformidade com as normas ambientais em observação a IN no 1/2010-SLTI/MPOG.*

*A instalação dos equipamentos e componentes da solução deverá levar em consideração o ambiente e instalações existentes (espaço físico, sistema de refrigeração e de fornecimento de energia elétrica, dutos, eletrocalhas, entre outros elementos).*

*Os componentes fornecidos (equipamentos e acessórios) deverão proporcionar condições ideais de funcionamento no que diz respeito à disposição física, evitando problemas de refrigeração e de acesso físico aos equipamentos;*

*O presente processo deve estar aderente à Lei no 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.*

## *Requisitos de Implantação*

*A CONTRATADA deverá providenciar a ativação dos serviços dentro dos prazos estipulados.*

*A migração do serviço atual para o novo deverá ocorrer de forma rápida, considerando que os serviços são críticos.*

*A CONTRATADA deverá realizar todas as etapas de teste antes da migração, como também preparar a portabilidade do número.*

## *Requisitos de Garantia e Assistência Técnica*

*A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção dos equipamentos, nos termos abaixo, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.*

## *Requisitos de Portabilidade*

*Aplica-se a este ETP a Resolução no 750 da ANATEL, de 15 de março de 2022, que dispõe sobre o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).*

*A Portabilidade da linha deverá estar completa em até 5 dias a contar da data de início da vigência contratual.*

*A CONTRATADA ATUAL deverá fazer a transição das instalações para a nova CONTRATADA de forma a manter o serviço 100% operacional. Neste período, à medida que a nova CONTRATADA realizar a instalação e ativação de um novo circuito, o circuito correspondente da CONTRATADA ATUAL deverá ser desligado.*

## **7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços**

*A definição das quantidades a serem adquiridas foi calculada em função de utilização provável, ao longo de 12 meses, que atenderá as demandas advindas do Comando do 9º Distrito Naval, conforme preconiza o art. 40, inciso III, da Lei 14.133/21, tendo como base o consumo referente ao período de julho de 2023 a junho de 2024, acrescido de uma margem de segurança aproximada de 25%.*

*O consumo médio de ligações recebidas através do código SUP 185 entre julho de 2023 e junho de 2024 foram de 6535 minutos. Acrescido de margem de segurança de 25% foram 8168 minutos. Quantidade solicitada baseada nesses dados é de 9000 minutos.*

*O referido dimensionamento foi apurado através de dados do Sistema de Tarifação do PABX do Comando do 9º Distrito Naval, compreendidas no período supracitado, no qual se obteve a média de minutos utilizados anualmente.*

## **8. Levantamento de soluções**

*A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços utilizou pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital.*

*O tipo de solução escolhida a contratar visa a redução dos custos com os serviços de Telefonia, aquisição de novos serviços, rápida resolução de problemas, alinhamento com as necessidades, garantia de continuidade das operações, com cobertura de suporte de alta confiabilidade e disponibilidade pela contratada.*

*Devido a necessidade específica, somente a contratação de serviço de telefonia em nuvem com suporte a código SUP (Serviço de Utilidade Pública) é uma solução viável e econômica.*

*Face o exposto, torna-se imperativa a necessidade de contratação dos referidos serviços, os quais são imprescindíveis para viabilizar as atividades de atendimento às ocorrências fluviais na área do 9º Distrito Naval.*

## **9. Análise comparativa de soluções**

Só houve uma solução viável e econômica disponível para a demanda analisada, a de acesso à linha telefônica em nuvem por smartphone próprio e vinculação do código SUP 185 à mesma.

## **10. Registro de soluções consideradas inviáveis**

Não se aplica.

## **11. Análise comparativa de custos (TCO)**

Não se aplica.

## **12. Descrição da solução de TIC a ser contratada**

*Os itens relacionados estabelecem as condições técnicas mínimas para efeito de contratação de empresa prestadora de serviços de telefonia em nuvem, na aquisição, instalação e manutenção de equipamentos e fornecimento dos serviços para o adequado funcionamento da linha telefônica associada ao código SUP 185 (SALVAMAR – Emergências fluviais).*

*Será adotado processo licitatório na modalidade Dispensa Eletrônica utilizando a consulta direta com 3 fornecedores, pelas características do objeto.*

*Os serviços contratados para telefonia em nuvem deverão ser ativados no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data da assinatura do contrato, dentro do qual a contratada deverá realizar todas as configurações necessárias em sua rede, ressaltando a importância de um plano de trabalho antes do início da execução dos serviços, contendo inclusive o cronograma estabelecendo a previsão de instalação e portabilidade numérica.*

*Na telefonia em nuvem, para assegurar a disponibilidade do serviço, a contratada poderá efetuar a pedido e sob a supervisão do contratante, testes de verificação da qualidade de transmissão, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, perda anormal de sinal, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de qualidade do serviço.*

*Sendo assim, pelo exposto acima, faz-se necessária a exigência da previsão da habilitação econômica-financeira em Edital, considerando a essencialidade do objeto, bem como os riscos decorrentes de sua paralisação em função da eventual incapacidade econômica da contratada em suportar os deveres contratuais.*

## **13. Estimativa de custo total da contratação**

**Valor (R\$):** 1.071,48

*A pesquisa de preços seguirá as diretrizes de pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital acordo inciso IV, art. 5º da IN 65/2021.*

*O custo estimado da contratação é de R\$ 1.152,00 obtido por meio da pesquisa de mercado através de pesquisa orçamento junto aos fornecedores / operadoras.*

## **14. Justificativa técnica da escolha da solução**

*Visando a continuidade da prestação de serviço a única solução viável e econômica é a de telefonia em nuvem vinculada ao código SUP (Serviço de Utilidade Pública).*

## **15. Justificativa econômica da escolha da solução**

*A solução é utilizada atualmente e não irá gerar custos adicionais a instituição e interrupção prolongada do serviço, mantendo o bom atendimento à população.*

## **16. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

*A contratação do serviço visa dar continuidade ao atendimento à população da área do 9º distrito naval no âmbito das ocorrências fluviais.*

## **17. Providências a serem Adotadas**

A CONTRATANTE deverá manter smartphone próprio para uso da tecnologia de telefonia em nuvem.

## **18. Declaração de Viabilidade**

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

### **18.1. Justificativa da Viabilidade**

Atualmente o serviço é prestado e por isso a viabilidade é implícita seguindo o mesmo modo de prestação e preço igual ou próximo ao orçado.

## **19. 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](#).

**LUIZ FELIPE LOPES ARAUJO**

Responsável pela contratação direta



*Assinou eletronicamente em 15/05/2026 às 14:28:25.*