

SECRETARIA DE RECEPCAO E APOIO _ RJ

Estudo Técnico Preliminar 120/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 09003200046202538

2. Descrição da necessidade

Reforço referente ao serviço de:

2.1 Comunicação interna: O serviço de telefonia fixa permite a comunicação rápida e eficiente entre os diferentes setores, departamentos e funcionários dentro do ERERIO.

Isso é fundamental para coordenar atividades, trocar informações importantes e agilizar o fluxo de trabalho.

2.2. Comunicação externa: A telefonia fixa é essencial para a comunicação com o público externo. Por meio do serviço de telefonia, é possível receber chamadas, fornecer informações e responder a consultas gerais. Isso ajuda a manter uma linha aberta de comunicação com a comunidade e com a sociedade em geral.

2.3. O serviço de telefonia fixa permite uma resposta rápida e eficaz. Os funcionários podem entrar em contato com os serviços de emergência, notificar as autoridades relevantes e coordenar a evacuação ou outras medidas necessárias para garantir a segurança de todos .

2.4. Confiabilidade e continuidade: Ao contrário dos serviços de comunicação móvel, a telefonia fixa geralmente é mais estável e confiável. Ela não depende de cobertura de sinal ou de baterias carregadas, o que garante que as chamadas possam ser feitas e recebidas mesmo em situações de falta de energia ou outros problemas técnicos. Isso é particularmente importante em situações de emergência ou quando é necessário manter a comunicação contínua.

2.5. Atendimento ao público: O serviço de telefonia fixa desempenha um papel importante no atendimento ao público. Por exemplo, aqueles que têm dúvidas ou precisam de informações podem ligar diretamente para a instituição e obter assistência personalizada. Isso ajuda a fortalecer o relacionamento com a comunidade e a melhorar a satisfação.

2.6. Integração de sistemas: A telefonia fixa pode ser integrada a outros sistemas de comunicação e tecnologias utilizadas pela instituição , como sistemas de PABX, correio de voz, envio automático de mensagens e transferência de chamadas. Essas integrações permitem uma maior eficiência na comunicação, garantindo que as chamadas sejam direcionadas para as pessoas certas e facilitando o acesso a recursos adicionais, como informações pré-gravadas ou direcionamentos específicos.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Administração do ERERIO	Elizabeth Casarsa

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. A prestadora do serviço a ser contratado deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade previstos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelos motivos a seguir:

4.3.1. Trata-se de contratação de baixo valor, cuja inexecução total ou parcial não acarreta prejuízos significativos à Administração Pública no curto ou médio prazos

4.4. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.5. A vistoria prévia é facultativa.

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

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

5. Levantamento de Mercado

5.1. Comunicação via Internet (VoIP): Vantagens: Custos mais baixos de chamadas de longa distância e internacionais. Recursos adicionais, como videochamadas, compartilhamento de tela e mensagens instantâneas. Flexibilidade para usar dispositivos como smartphones e computadores. Integração com outros sistemas de comunicação, como e-mails e mensagens de texto. Desvantagens: Dependência de uma conexão de internet estável para garantir a qualidade das chamadas. Possíveis problemas de latência e perda de pacotes, que podem afetar a clareza e a confiabilidade das chamadas. Necessidade de investimento em equipamentos e softwares específicos para implementar o sistema VoIP.

5.2. Comunicação por meio de redes móveis: Vantagens: Mobilidade, permitindo que as chamadas sejam feitas de qualquer lugar com cobertura de sinal. Integração com outros recursos móveis, como mensagens de texto, aplicativos de comunicação e acesso à internet. Menor investimento inicial, pois a maioria das pessoas já possui dispositivos móveis. Desvantagens: Dependência de uma boa cobertura de sinal, especialmente em áreas remotas ou em locais com obstáculos físicos. Limitações de capacidade e qualidade em momentos de alta demanda na rede. Possíveis problemas de duração da bateria e necessidade de recarga frequente. Possíveis custos adicionais com planos de dados e minutos para chamadas.

5.3. Comunicação por meio de aplicativos de mensagens e chamadas pela internet: Vantagens: Custos reduzidos ou inexistentes para chamadas e mensagens, especialmente em comunicações internacionais. Disponibilidade em dispositivos móveis e computadores. Recursos adicionais, como compartilhamento de arquivos, chamadas em grupo e criptografia de ponta a ponta. Desvantagens: Dependência de uma conexão de internet estável para garantir a qualidade das chamadas e mensagens. Requer que ambas as partes tenham o mesmo aplicativo instalado para se comunicarem. Algumas limitações em relação à comunicação em tempo real, como atrasos na entrega de mensagens.

5.4. Parecer: Após a análise comparativa das opções alternativas à telefonia fixa, conclui-se que ela continua sendo a melhor opção . Embora as alternativas apresentem vantagens significativas, a telefonia fixa oferece benefícios que a tornam mais adequada para as necessidades específicas da instituição.

5.4.1. Confiabilidade: A telefonia fixa é conhecida por sua estabilidade e confiabilidade. Não depende de uma conexão de internet ou cobertura de sinal móvel, o que garante que as chamadas possam ser feitas e recebidas em qualquer situação, inclusive em momentos de falta de energia elétrica.

5.4.2. Qualidade de chamada: A telefonia fixa tradicionalmente fornece uma qualidade de áudio superior em comparação com as opções baseadas em internet. Isso é especialmente importante para uma instituição , onde a comunicação clara e precisa é essencial.

5.4.3. Segurança e privacidade: A telefonia fixa oferece um nível mais alto de segurança e privacidade em comparação com as opções baseadas na internet, que podem estar sujeitas a riscos de segurança, interceptação de dados e violações de privacidade.

5.4.4. Adaptabilidade às necessidades institucionais: A telefonia fixa pode ser facilmente integrada a sistemas existentes, como centrais telefônicas, correio de voz e outros recursos específicos . Isso proporciona uma maior flexibilidade na gestão das comunicações e permite atender às necessidades específicas da instituição .

6. Descrição da solução como um todo

O serviço de telefonia fixa é uma solução de comunicação que utiliza redes de telefonia convencionais para transmitir chamadas de voz por meio de fios físicos. Ele oferece uma infraestrutura estável e confiável para estabelecer ligações telefônicas entre os diferentes pontos de uma rede telefônica.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. A contratação pretendida é balizada na quantidade máxima de minutos que será utilizada pelo anualmente. Sendo este estimativo conforme tabela a seguir:

CATSER	DESCRIÇÃO SUMÁRIA	QUANTIDADE ANUAL	UNIDADE DE FORNECIMENTO
26115	Ligações Fixo-Fixo LOCAL	9.600	Minutos
26123	Ligações Fixo-Móvel LOCAL	1.920	Minutos
26131	Ligações Fixo-Fixo INTRA-Regional	1.920	Minutos
26131	Ligações Fixo-Fixo INTER-REGIONAL	1.920	Minutos
26140	Ligações Fixo-Móvel INTRAREGIONAL	900	Minutos
26140	Ligações Fixo-Móvel INTERREGIONAL	600	Minutos

7.2. Os valores da proposta deverão incluir TODOS os custos necessários ao pleno funcionamento dos serviços contratados, tais como instalação/habilitação de linha telefônica, equipamentos e peças, suporte técnico especializado, entre outros que se fizerem necessários.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 10.500,00

O valor estimado é de R\$ 10.500,00 (dez mil e quinhentos reais).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O parcelamento da solução não encontra base na economicidade, tampouco tem sustentação na técnica. Portanto, inviável o parcelamento do objeto.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Em conformidade com o PCA 2025.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação do serviço visa garantir uma comunicação eficiente e confiável, tanto internamente quanto com o público externo, contribuindo para a coordenação de atividades, segurança, atendimento ao cliente e integração de sistemas.

13. Providências a serem Adotadas

Não se aplica

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplica

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

..

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](#).

ELIZABETH CASARSA MARQUES

Responsável pela contratação direta



Assinou eletronicamente em 10/10/2025 às 14:27:41.

RAFAELA PINTO GUIMARAES VENTURA

Autoridade competente