

SUPERINTENDENCIA DO MINISTERIO DA SAUDE/AC

Estudo Técnico Preliminar 6/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 25011.000095/2026-19

2. Descrição da necessidade

Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) fixo-fixo e fixo-móvel nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN), a ser executado de forma contínua, para atender as necessidades da Superintendência do Ministério da Saúde no Acre, conforme especificações técnicas e condições previstas neste estudo.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Logística Administrativa - SELOA/AC	Marcelo Antonio Rodrigues Pedrosa

4. Necessidades de Negócio

LOTE ÚNICO		
Item	Serviço	Detalhamento do Serviço
1	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LOCAL FIXO-FIXO	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF).
2	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO); b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).

3	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO).
4	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3)	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-QO).
5	Serviço de instalação de enlace E1 com 30 canais cada	Serviço de Instalação de Enlaces
6	Assinaturas de Feixes (entroncamentos) E1 com 30 canais cada	Serviço de Assinaturas de Feixes
7	Assinatura de módulo DDR	Serviço de assinatura de módulos do tipo DDR

5. Necessidades Tecnológicas

1. A CONTRATADA deverá fornecer e conectar troncos de entrada e saída digitais E1 com redundância, a quantidade de entroncamentos de entrada e saída fornecida pela CONTRATADA, deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico objeto deste Termo de Referência.

2. Deverão ser fornecidos, no mínimo, 01 (uma) assinatura de feixes E1 com 30 (trinta) canais cada, totalizando 30 (trinta) canais com redundância ISDN.

3. Descrição das Funcionalidades:

- a) Serviços telefônicos migrados;
- b) Entrega dos serviços de telefonia fixa com entroncamento digital E1 com redundância, compatível com central telefônica IP CISCO, Call Manager versão 8.0.3 ou superior;
- c) Portabilidade numérica (68 3212-2900), ramais de 2900 a 2930;
- d) Alocação/Assinatura de faixas de numeração de ramais DDR;
- e) Número Piloto;
- f) Permitir bloqueio de chamadas e de números de telefones fixos e/ou móveis;

4. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. No entanto, caberá a CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura de rede interna para utilização pela operadora.

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

Além dos requisitos de negócio e tecnológicos, a presente sessão destaca aqueles requisitos que devem ser considerados ao longo do planejamento da contratação para se assegurar o alcance dos objetivos pretendidos com a licitação, conforme a seguir:

I - O serviço telefônico pra telefonia celular nas modalidades Longa Distância Nacional é estabelecido pela ANATEL, em sua Resolução nº 477, art. 21, parágrafo 2º, como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assim entendidas as ligações oriundas da região em questão para todo e qualquer Estado da Federação.

II - Os serviços de telefonia enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 14.133, de 01 de Abril de 2021, e o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, devendo ser este Registro de Preços licitado por meio da modalidade Pregão.

III - Dentre as obrigações do contratante está dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou Fiscal do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 117 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

IV - De forma a garantir a isonomia na disputa entre as operadoras será adotada como critério de tarifação a metodologia dada pelo Art. 12 do Anexo à Resolução nº 424 da ANATEL.

V - Não serão disponibilizados recursos materiais ou financeiros para a execução dos serviços, exceto os valores referentes ao pagamento da fatura mensal.

VI - A tarifa de chamadas deverá ser cobrada de acordo com valor licitado no grupo único, independente do horário que a chamada foi realizada e da distância entre a origem e destino da chamada. Embora o maior fluxo de ligações ocorra nos horários compreendidos entre 8h e 18h, os serviços deverão estar disponíveis todos os dias da semana 24h/dia.

VII - Não há necessidade da CONTRATADA promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas no caso específico da contratação dos serviços de telefonia fixa, uma vez que as técnicas utilizadas são de domínio comum, conhecidas da grande maioria, senão de todas as empresas do ramo e não há propriedade intelectual a proteger.

VIII - A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede quando repassar as informações para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração.

IX - A CONTRATADA deverá realizar a pedido da CONTRATANTE, mudança de equipamentos de propriedade da operadora, para outra localidade à pedido da SEMS/AC, sem custos adicionais.

Requisitos de capacitação:

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Requisitos legais:

A prestação do serviço de telefonia fixa (STFC), objeto deste Termo de Referência, tem amparo legal na seguinte legislação:

Lei Nº 8.078/1990;

Lei Nº 14.133/2021;

Lei Nº 9.472/1997;

Lei Complementar Nº 123/2006;

Decreto Nº 2.271/1997;

Decreto Nº 3.555/2000;

Decreto Nº 5.450/2005;

Decreto Nº 6.654/2008;

Decreto Nº 7.174/2010;

Decreto Nº 8.538/2015;

Decreto Nº 9.619/2018;

IN SLTI/MPOG nº 01/2010;

IN SGD/ME Nº 01/2019;

Resolução ANATEL Nº 426, de 9 de dezembro de 2005 (Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado–STFC);

Resolução Nº 605, de 26 de dezembro de 2012 (Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado - RGQ-STFC);

Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC);

Legislação específica aplicada ao objeto licitado.

Requisitos de manutenção e suporte técnico:

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá oferecer Assistência Técnica 24 horas, para serviços e equipamentos envolvidos na execução do objeto, durante todo o período de vigência do Contrato.

Atender de forma imediata, dentro dos critérios estipulados pela ANATEL e/ou Ministério das Comunicações e demais normas do setor, aos eventuais chamados de assistência técnica, em função de problemas apresentados durante a execução dos serviços. Será exigida assistência técnica no local de instalação dos equipamentos, durante o período de execução do Contrato, não cabendo à SMSA/AC nenhum ônus pelo deslocamento do pessoal técnico responsável. Caso não seja possível o atendimento ficará por conta da CONTRATADA as despesas com a retirada e devolução dos bens.

a) Caso seja necessário a retirada, do local de funcionamento, de qualquer dos equipamentos necessários à execução do objeto, a CONTRATADA ficará responsável pela substituição, em caráter provisório e imediato, do referido bem por outro de mesma configuração e desempenho, até a solução definitiva do problema.

Eventuais custos relacionados com materiais, equipamentos e mão de obra, destinados à ativação dos serviços objeto deste Termo de Referência serão arcados exclusivamente pela CONTRATADA.

Requisitos temporais:

A duração inicial do contrato será de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 10 (dez) anos, respeitado os ditames da Lei 14.133/2021.

A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede quando repassar as informações necessárias para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração:

Prazo: No máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar da data de envio da Ordem de Serviço. Em relação à alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura:

Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos. Em relação à alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura.

Serão efetivadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos.

Os serviços contratados deverão ser realizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, não sendo admitida sua interrupção sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE, ressalvados os casos fortuitos decorrentes de problemas não programados pela CONTRATADA, bem como obedecer todos os critérios estabelecidos neste documento.

Requisitos de segurança da informação:

A empresa CONTRATADA para a prestação dos serviços deverá observar os seguintes requisitos quanto à Segurança da Informação e Comunicações:

Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial, ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013;

Tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotados pela SMSA/AC, inclusive, a Política de Segurança da Informação e Comunicações, Normas de Segurança e o Termo de Confidencialidade, quando estiverem executando serviços nas instalações da SEMS /AC;

Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao SEMS/AC;

Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

Requisitos sociais, ambientais e culturais:

Não se aplicam critérios ou práticas de sustentabilidade para este tipo de serviço.

Requisitos de metodologia de trabalho:

A CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução Nº 605/2012 ou mais atual).

Demais requisitos aplicáveis:

A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

definir o perfil de utilização de cada linha; agrupar as linhas em centros de custos.

O acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta. disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato.

Permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz:

por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.

por horário / calendário.

número chamado (lista negra / lista branca).

limite de minutos por linha ou centro de custo.

cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.

Requisitos de arquitetura tecnológica: A demanda da SMSA/AC é relativamente comum ao mercado de telefonia, pois trata de serviços básicos de telefonia, não exigindo serviços que demandem tecnologias especializadas.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária a operacionalização e execução dos serviços ora licitados, sem qualquer ônus para a SMSA/AC com a instalação e manutenção dos equipamentos utilizados necessários. Durante a execução do Contrato, os materiais e equipamentos podem ser mantidos sob o regime de Comodato.

A CONTRATADA deverá disponibilizar para a SMSA/AC, toda a tecnologia utilizada na instalação, bem como no funcionamento dos equipamentos, que tiver por objetivo a execução dos serviços, objeto desta Licitação, especificando e fornecendo-lhe detalhes sobre a operacionalização, inclusive com a possibilidade para a emissão de relatórios de desempenho, para melhor gerenciamento dos serviços.

Requisitos de projeto e de implementação:

A instalação dos equipamentos e a prestação dos serviços deverão observar as exigências da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

Requisitos de Implantação:

Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos relacionados com materiais (cabos, conectores, etc), equipamentos e mão de obra, destinados à instalação e ativação dos serviços objeto deste Termo de Referência, relativos à área externa dos imóveis, sem qualquer ônus para a SMSA/AC.

A CONTRATADA deverá informar as datas e horários estipulados para a ativação do acesso do STFC à CONTRATANTE, com uma antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis, da data prevista para o serviço.

A CONTRATADA deverá arcar com quaisquer ônus referentes a ocorrências, atos, erros e/ou omissões verificados no serviço contratado.

Requisitos de garantia e manutenção:

Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

Requisitos de transição contratual:

Não há necessidade da CONTRATADA promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas no caso específico da contratação dos serviços de telefonia fixa, uma vez que as técnicas utilizadas são de domínio comum, conhecidas da grande maioria, senão de todas as empresas do ramo e não há propriedade intelectual a proteger.

Em relação aos Troncos Digitais (E1) e/ou Entroncamento IP\SIP:

Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. No entanto, caberá a CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura de rede interna para utilização pela operadora.

O perfil indicado é estimativo e não se constitui em qualquer compromisso de aquisição.

A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa (STFC) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-STFC) da Anatel Resolução nº 605/2012 ou mais atual.

Em relação aos serviços de acesso DDR:

O serviço DDR é um serviço de telecomunicações que disponibiliza uma ou mais milhares numéricas na central da operadora, para ligações telefônicas diretas aos ramais PABX do CONTRATANTE.

O serviço de acesso DDR será prestado permanentemente ao CONTRATANTE, de acordo com as condições descritas neste documento.

A prestação do serviço compreende o fornecimento, a instalação e a manutenção dos equipamentos que compõem cada acesso, desde a interface do equipamento na central pública, até a interface de seu correspondente distante.

Entre os requisitos necessário para prestação dos serviços, destaca-se:

Chamadas Fixo-Fixo Local – Valor Tarifário para as Chamadas originadas nos acessos do STFC do órgão ou entidade contratante destinadas para acessos localizados na mesma área local ou situados em localidades que compõem uma área com continuidade urbana, mesmo que localizadas em áreas locais distintas, conforme definido pela ANATEL.

Chamadas Fixo-Móvel VC1 – Valor Tarifário para as Chamadas originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME), cuja área de registro é idêntica à área de numeração do acesso de origem, conforme definido pela Anatel.

Tarifa de Habilitação e Programação das Linhas Telefônicas do STFC não residencial através de entroncamento digital ao PABX FÍSICO - Valor tarifário unitário cobrado uma única vez por linha/ramal, devido pelo assinante não residencial, no início da prestação do serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC.

4- Tarifa da Assinatura Não Residencial das Linhas Telefônicas do STFC com PABX Físico, Valor tarifário mensal devido pelo órgão ou entidade contratante por linha/ramal em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada, para fruição contínua do serviço com disponibilização do PABX Físico.

5- Tarifa Habilitação e Programação de Linhas/Ramais Adicionais – Valor tarifário unitário, devido pelo assinante não residencial cobrado uma única vez para novas linhas/ramais instaladas pela prestadora do serviço telefônico fixo comutado a pedido do órgão ou entidade contratante.

Chamadas Fixo-Fixo Local – Valor Tarifário para as Chamadas originadas nos acessos do STFC do órgão ou entidade contratante destinadas para acessos localizados na mesma área local ou situados em localidades que compõem uma área com continuidade urbana, mesmo que localizadas em áreas locais distintas, conforme definido pela ANATEL.

Chamadas Fixo-Móvel VC1 – Valor Tarifário para as Chamadas originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME), cuja área de registro é idêntica à área de numeração do acesso de origem, conforme definido pela Anatel.

Tarifa Habilitação e Programação de Linhas Diretas Não Residenciais do STFC - Valor tarifário unitário cobrado uma única vez por linha /ramal, devido pelo assinante não residencial, no início da prestação do serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC.

Tarifa da Assinatura de Linha Direta Não Residencial– Valor tarifário mensal devido pelo órgão ou entidade contratante por cada linha direta em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada, para fruição contínua do serviço.

Tarifa Habilitação e Programação de Linhas/Ramais Adicionais – Valor tarifário unitário, devido pelo assinante não residencial cobrado uma única vez para novas linhas/ramais instaladas pela prestadora do serviço telefônico fixo comutado a pedido do órgão ou entidade contratante.

Chamadas Fixo-Fixo LDN – Valor tarifário para chamadas de longa distância nacional originadas nos acessos do STFC do órgão ou entidade contratantes destinadas a acessos das localidades contidas nas Regiões I II e III do PGO da Anatel.

Chamadas Fixo-Móvel VC2 – Valor tarifário para chamadas originadas nos acessos do STFC do órgão ou entidade contratante destinadas a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME) das localidades contidas nas Região II do Plano Geral de Outorgas da Anatel - PGO;

Chamadas Fixo-Móvel VC3 – Valor tarifário para chamadas originadas nos acessos do STFC do órgão ou entidade contratante destinadas a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME) das localidades contidas nas Regiões I e III do Plano Geral de Outorgas da Anatel – PGO;

A Empresa que vencer a licitação deverá promover o entroncamento digital das linhas telefônicas do órgão gerenciador e participantes do Grupo único desta licitação com o PABX FÍSICO, garantindo a efetividade do funcionamento do serviço telefônico fixo comutado.

O serviço telefônico fixo na modalidade local será prestado por meio da disponibilização e instalação pela Contratada de linhas diretas não residenciais – NRES.

Caso a empresa descumpra a obrigação contratual de emitir faturas separadas, uma para o serviço telefônico fixo comutado na modalidade local, e uma outa para o STFC Longa Distância, consuma-se como não recebidas pela SEMS/AC as faturas da prestação do serviço;

Ocorrendo a situação prevista no item anterior o Fiscal do Contrato comunicará a área de Gestão de Contratos da SMSA/AC, que notificará a contratada para proceder à emissão de faturas separadas para cada serviço.

A empresa vencedora do grupo único desta licitação deverá disponibilizar quantos entroncamentos E1 forem necessários para funcionamentos das linhas. Tais custos com o entroncamento são insumos para a prestação dos STFC LOCAL, devendo ser obrigatoriamente dissolvidos seus custos, caso sejam relevantes, nas tarifas de prestação do serviço telefônico fixo comutado na modalidade local.

Todos os materiais necessários ativação do serviço telefônico fixo comutado no início da prestação dos serviços é de obrigatoriedade da licitante vencedora do grupo único desta licitação, devendo a (as) mesma (s) arcar com todos os seus custos, os quais devem ser ponderados quando da elaboração da tarifação a ser apresentada na proposta de preços.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A estimativa da demanda foi realizada levando-se em consideração o histórico praticado no contrato atual deste serviço tendo em vista o serviço ser de difícil comparabilidade com a demanda de outros órgãos e estados, uma vez que cada órgão possui sua própria demanda e logística de funcionamento.

LOTE ÚNICO			
Item	Descrição do Serviço	Quant.	Unidade
1	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LOCAL FIXO-FIXO. Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 266,33	12	Meses

2	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1) Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 157,55	12	Meses
3	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 234,00	12	Meses
4	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3) Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 157,55	12	Meses
5	Serviço de instalação de enlace E1 com 30 canais cada Unidade de Medida: Unidade (UN) Quantidade: 1	12	UN
6	Assinaturas de Feixes (entroncamentos) E1 com 30 canais Quantidade: 1 (Com redundância)	12	Meses
7	Assinatura de módulo DDR - (Entre 30 a 42 Ramais) Quantidade: 1 módulo	12	Meses

8. Levantamento de soluções

SOLUÇÕES CONSIDERADAS:

1	Contratação de serviços de telefonia fixa (Telefonia Tradicional).
2	Contratação de serviços de telefonia em nuvem (PABX em nuvem).
3	Contratação serviços de comunicação unificada (UCaaS).
4	Contratação de serviços de Combos incluindo Telefone, TV à Cabo e Internet

A Solução 1 foi escolhida considerando que a SMSA/AC possa obter os seguintes benefícios:

Quanto a efetividade, a contratação do serviço de telefonia fixa trará a possibilidade de cumprimento das competências da Superintendência frente a sociedade;

Quanto à eficácia, a contratação contribuirá no suporte para o alcance dos resultados das atividades administrativas;

Quanto a eficiência, a contratação propiciará a continuidade do uso dos sistemas estruturantes do governo federal evitando a descontinuidade dos serviços prestados;

Quanto a economicidade, a contratação deverá trazer economia de escala já que abrangerá toda a Superintendência;

Aderência às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

9. Análise comparativa de soluções

Solução 1:

A abordagem tradicional de fornecimento de serviços de telefonia ao usuários internos e externos dos órgãos da administração pública é o provimento de uma infraestrutura interna centrada em um dispositivo de comutação telefônica chamado de PABX (Private Automatic Branch Exchange) que é responsável pela interface entre os terminais telefônicos pessoais e o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) provido pelas operadoras do setor. Na literatura (ex: Corporate Telephony Strategies, Ronald Schlager), essa abordagem também é chamada de on-premise, uma vez que necessita a aquisição de equipamentos e a sustentação de uma infraestrutura dedicada própria da organização, além da contratação do STFC.

As vantagens da telefonia tradicional são:

- i - Baixo custos de infraestrutura central de comunicação (PABX) por muitos anos. Segundo estudo da Aneel (pg.107) uma central telefônica possui uma vida útil de 15 anos;
- ii - Possibilidade de se trabalhar com diferentes tons de discagem;
- iii - Baixo custo na configuração de funções adicionais à central;
- iv - Maior controle e flexibilidade sobre o sistema de telefonia local;
- v - A sinalização ocorre sobre a rede LAN ao invés de concorrer com os recursos de internet.

Solução 2:

A telefonia em nuvem (Cloud Telephony), também chamada de PABX em nuvem (Cloud PABX), é um modelo de negócio de fornecimento do serviço de telefonia IP, incluindo a PABX, pela internet por meio de um provedor externo. Segundo estudo realizado pela BrightlinkIP, esse modelo permite que a organização reduza os seus custos de capital (CAPEX) com a aquisição e manutenção de hardwares, seja a PABX propriamente dita, seja com os terminais de telefonia IP.

O serviço de telefonia em nuvem 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 próprios em conjunto com a contratação do serviço de telefonia em nuvem.

As vantagens da telefonia em nuvem são:

- i - Redução de gastos de capital (CAPEX) por meio da redução da necessidade de investimentos em hardware e da migração dos gastos para a categoria operacional (OPEX);
- ii - Integração de diferentes ferramentas aos serviços de comunicação, criando-se fluxos de trabalhos mais otimizados;
- iii - Maior mobilidade e flexibilidade na implementação de políticas de comunicação. Segundo esse conceito, qualquer dispositivo com uma conexão estável de internet que possua um aplicativo de telefonia em nuvem instalado pode apoiar o dia a dia de trabalho do funcionário;
- iv - Maior eficiência no custo de serviços de comunicação ao se eliminar custos de manutenção de infraestrutura de telefonia na organização;
- v - Maior rastreabilidade e gerenciamento das comunicações. O modelo de telefonia em nuvem possui a

funcionalidade de call recording , ou seja, os registros das chamadas são armazenados em maiores detalhes para fins de gerenciamento e auditoria;

vi - Maior escalabilidade e customização dos serviços. A inclusão de novos usuários e a configuração de grupos é realizada via software sem a necessidade de intervenção física, a depender do modelo de negócio adotado, melhor dizendo, caso esteja sendo contratado o fornecimento de terminais telefônicos como serviço, deve-se considerar a logística para a entrega dos aparelhos;

vii - Maior segurança em termos de disponibilidade e resiliência dos serviços, por estarem hospedados fora da região física da organização, em geral em datacenters com estrutura adequada para redundância e resistência a desastres.

Solução 3:

O conceito de Comunicações unificadas é uma evolução da abordagem de telefonia em nuvem, ou seja, consiste na combinação de acesso e compartilhamento de dados, roteamento, gerenciamento de comunicações, entrega de serviços integrados de voz, mensagens, colaboração, vídeo e aplicações de conferência, entre outros serviços de comunicação. Segundo a consultoria Forrester Research Inc, as comunicações unificadas (UC), ou UCaaS, são plataformas que integram, de forma inteligente, vários aplicativos de comunicação e colaboração para melhorar os processos de negócios. A combinação de presença e disponibilidade com voz, vídeo, e-mail e mensagens instantâneas facilita a comunicação pelo caminho ideal com funcionários, clientes e fornecedores e, por fim, otimiza os processos de negócios.

Embora os vários aplicativos associados às plataformas de UC possam ser implantados como autônomos, o UC fornece uma interface de usuário comum para esses aplicativos, simplificando a utilização pelos funcionários em uma plataforma integrada. Isso promove o uso mais alto desses aplicativos e resulta em melhores processos de negócios e produtividade dos funcionários.

As vantagens da Comunicação Unificada (UCaaS) são:

i - As vantagens apresentadas na solução de telefonia em nuvem (cloud PBX);

ii - A possibilidade de integração de diferentes aplicativos em uma única experiência de usuários;

iii - A padronização dos serviços e dos fluxos de trabalhos;

iv - A eliminação do uso de terminais fixos de telefonia;

v - Junção de aplicativos de comunicação, organização, colaboração e conferência;

vi - Aprimoramento da segurança da informação por meio da aplicação de políticas específicas de segurança na plataforma de UC.

Solução 4

Embora as empresas do ramo ofereçam planos combos com preços mais vantajosos para o serviço em questão, essa modalidade de contratação (combo) engloba a contratação de serviços que não se incluem nas necessidades da SMSA/AC, tais como: TV, internet e etc, por isso não foram consideradas como viáveis.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Com base em nossa análise, considerando o Termo de Referência e seus anexos, verificamos que:

A solução 2(Contratação de serviços de telefonia em nuvem - PABX em nuvem),

Solução 3(Contratação serviços de comunicação unificada - UCaaS) e

Solução 4 (Combo de serviços) **tornam-se inviáveis** por haver necessidade de adequação da infraestrutura tecnológica da SMSA/ além de contratação de serviços extras para a sua implementação.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Não foram encontradas soluções compatíveis para comparação de custos. A Estimativa de preços encontra-se no demonstrativo SEI 0056980138.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

LOTE ÚNICO		
Item	Serviço	Detalhamento do Serviço
1	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LOCAL FIXO-FIXO	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF).
2	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO); b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).
3	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO).
4	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3)	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-QO).
5	Serviço de instalação de enlace E1 com 30 canais	Serviço de Instalação de Enlaces
6	Assinaturas de Feixes (entroncamentos) E1 com 30 canais	Serviço de Assinaturas de Feixes

7	Assinatura de módulo DDR	Serviço de assinatura de módulos do tipo DDR
---	--------------------------	--

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 3.060,81

LOTE ÚNICO					
Item	Descrição do Serviço	Quant.	Unidade	Valor Unitário Máximo (R\$)	Valor Total Máximo (R\$)
1	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LOCAL FIXO-FIXO. Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 3.196	12	Meses	10,65	127,84
2	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1) Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 1890,7	12	Meses	22,05	264,69
3	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos – STFC – LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 2815,3	12	Meses	,00	253,37
4	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis – STFC – LDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3) Unidade de Medida: Minutos Quantidade: 1890,7	12	Meses	47,26	567,20

5	Serviço de instalação de enlace E1 com 30 canais cada Unidade de Medida: Unidade (UN) Quantidade: 1	1	UN	752,66	752,66
6	Assinaturas de Feixes (entroncamentos) E1 com 30 canais cada Quantidade: 1 (Com redundância)	12	Meses	67,02	804,33
7	Assinatura de módulo DDR Quantidade: 1 módulos com 30 ramais	12	Meses	290,72	290,72

A estimativa de preços para a contratação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, é de **R\$ 3.060,81 (três mil sessenta reais e oitenta e um centavos)**, constante na Tabela de Preços de Referência, realizada com base em informações de diversas fontes, estando justificado nos autos, o método utilizado, bem como as fontes dos dados que a subsidiaram, conforme a legislação vigente.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

1. Consideramos como solução técnica viável, para atender às necessidades da SUPERINTENDÊNCIA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE NO ACRE a contratação de serviços de telefonia fixa (Telefonia Tradicional).
2. O contrato atual de serviço de telefonia fixa encontra-se em sua última prorrogação, com vigência até 22/11 /2026.
3. A comunicação através de telefonia fixa é uma premissa, além de ser um serviço crítico para a Superintendência do Ministério da Saúde no Acre, pois atende as necessidades de comunicação desta Superintendência com os demais órgãos dentre os mais diversos estados do país, assim como todos os contatos com os fornecedores e usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Conforme análise, pesquisa de mercado e descrição na estimativa de preços, a solução de contratação por Dispensa Eletrônica é economicamente viável, pois visa a ampla concorrência, com vistas a redução de custos.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Pretende-se alcançar os seguintes resultados e benefícios:

- Redução dos custos administrativos com os controles da prestação do serviço na execução contratual em função da redução do número das tarifas dos itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e cobrança.
- Efetividade com a padronização dos serviços, equipamentos e aumento da qualidade das especificações técnicas;
- Os resultados almejados consistem em obter pleno funcionamento das comunicações telefônicas em caráter nacional do ambiente corporativo, proporcionando agilidade e eficiência na telecomunicação entre os diversos órgãos e demais instituições nacionais, bem como fornecedores, evitando-se a interrupção do serviço e redução da produtividade.

- Com a essa contratação do serviço a SMSA/AC pretende-se a continuar com o serviço continuado de comunicação telefônica fixa local e longa distância que permite contatos em ligações para destinatários de telefones em todo território nacional.
- Tal solução permitirá a continuidade da rotina administrativa deste órgão e consequentemente cumprimento das suas obrigações regimentais, que por vezes demanda comunicação tempestiva com diversos fornecedores, servidores e outros órgãos da administração pública.

17. Providências a serem Adotadas

A SMSA/AC irá disponibilizar a infraestrutura física e lógica necessária a implantação da solução.

A Empresa que vencer a licitação deverá promover o entroncamento digital das linhas telefônicas do órgão do grupo único desta licitação com o PABX FÍSICO, garantindo a efetividade do funcionamento do serviço telefônico fixo comutado.

A empresa vencedora desta licitação deverá emitir faturas diferentes para cada modalidade do serviço telefônico fixo comutado, ou seja, 01 fatura com os registros das ligações para o serviço telefônico fixo comutado local e mais 01 (uma) outra fatura com os registros das ligações do serviço telefônico fixo comutado na modalidade longa distância nacional, sob pena de multa de 5% sobre o valor total das faturas geradas erradamente, tal percentual a critério da administração poderá ser convertida em glosa se assim for decidido, assim que for feita a separação das faturas.

Caso a empresa descumpra a obrigação contratual de emitir faturas separadas, uma para o serviço telefônico fixo comutado na modalidade local, e uma outra para o STFC Longa Distância, consuma-se como não recebidas pela SMSA/AC.

Ocorrendo a situação prevista no item anterior o Fiscal do Contrato comunicará a área de Gestão de Contratos da SMSA/AC ou dos demais órgãos participantes desta licitação, que notificará a contratada para proceder à emissão de faturas separadas para cada serviço.

A empresa vencedora desta licitação deverá disponibilizar quantos entroncamentos E1 forem necessários para funcionamentos das linhas. Tais custos com o entroncamento são insumos para a prestação dos STFC LOCAL, devendo ser obrigatoriamente dissolvidos seus custos, caso sejam relevantes, nas tarifas de prestação do serviço telefônico fixo comutado na modalidade local.

Todos os materiais necessários ativação do serviço telefônico fixo comutado no início da prestação dos serviços é de obrigatoriedade da licitante vencedora desta licitação, devendo a (as) mesma (s) arcar com todos os seus custos, os quais devem ser ponderados quando da elaboração da tarifação a ser apresentada na proposta de preço.

18. Possíveis Impactos Ambientais

Não se aplicam critérios ou práticas de sustentabilidade para este tipo de serviço.

19. Declaração de Viabilidade

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

19.1. Justificativa da Viabilidade

A equipe de planejamento da contratação considera como solução viável para a contratação, a solução "Serviço de Telefonia Fixa Comutada".

A equipe de planejamento da contratação realizou o agrupamento de itens divididos em grupo por considerar ser a opção mais vantajosa para SMSA/AC e permite maior participação de empresas no certame. Observa-se um padrão de contratação realizado outras outras instituições semelhantes.

A equipe de planejamento da contratação considera que este formato garante a ampla concorrência permitindo que várias empresas possam escolher quais grupos deseja participar.

Optou-se por sugerir a contratação por grupo único, devido à busca pela melhoria contínua na abordagem e na sistematização dos serviços prestados, com vista ao alcance de maior eficiência e economicidade.

A contratação por grupo único contribuirá ainda para a melhor gestão do fornecedor, garantindo-se assim manutenção e suporte padronizados. Tal padronização minimizará o risco de que qualquer incidente, que gere a interrupção do serviço e comprometa a continuidade das atividades administrativas da SMS/AC, outros órgãos e público externo é essencial.

A escolha da proposta mais vantajosa levará em consideração o menor preço global por grupo.

A equipe de planejamento da contratação entende que não há necessidade de adaptação direta do ambiente físico para esta contratação.

20. 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](#).

MARCELO ANTONIO RODRIGUES PEDROSA

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 06/08/2026 às 18:47:11.