

SUPERINT.FEDERAL DE AGRIC.PECUARIA E ABASTEC.

Estudo Técnico Preliminar 3/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 21038.000083/2026-27

2. Descrição da necessidade

2.1 Objeto

2.1.1 Contratação de empresa para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) para Superintendência da Agricultura e Pecuária no Piauí, situada na Rua Taumaturgo de Azevedo, 2315, Centro - Teresina /PI.

2.2 Descrição da necessidade

Trata-se da necessidade de contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Telefonia Fixa Comutada, para atender as necessidades da Superintendência Federal de Agricultura e Pecuária no Piauí.

A contratação do serviço em tela é de fundamental importância, tendo em vista a necessidade de dispor de serviço telefônico para troca de informações sobre as atividades da sede Superintendência de Agricultura no Estado da Piauí a todo cidadão, usuário direto ou indireto dos serviços públicos prestados pela SFA-PI e demais interessados.

Os serviços objeto desta contratação são indispensável ao correto andamento e desenvolvimento das atividades competentes à SFA-PI, com vistas à obtenção do êxito pretendido junto às atividades meio e fim desta Instituição.

Insta salientar que a central telefônica da Sede do MAPA já está preparada para integração com a tecnologia SIP e não será necessário utilizar a central telefônica da SFA-PI, e, assim, o presente Estudo contemplou a contratação dos serviços de STFC com a previsão de conexão via protocolo SIP, proporcionando uma solução moderna, econômica e sustentável para o órgão.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Administração - CAD/SFA-PI	Franklyn Antonio Pessoa da Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Funcionalidades do Serviço:

4.1.1. Prover chamadas locais e interurbanas para telefones fixos e móveis.

4.1.2. Garantia de portabilidade numérica e fornecimento de novos ramais conforme a necessidade do órgão (sob demanda).

4.1.3. Fornecimento de links SIP, configurados com o IP público, para integração com a central telefônica do Ministério da Agricultura e Pecuária em Brasília.

4.2. Requisitos Operacionais:

4.2.1. Prazos: A contratada deverá garantir a ativação do serviço no prazo máximo de 45 dias corridos após a assinatura do contrato.

4.2.2. Capacidade: A contratada deverá prover capacidade suficiente para atender à demanda de chamadas, evitando perdas ou congestionamentos.

4.2.3. Reconfiguração técnica: A reconfiguração de sistemas decorrentes de ajustes técnicos deverá ser realizada no prazo de até 10 dias corridos a partir da solicitação da contratante.

4.3. Requisitos de Segurança:

4.3.1. Controle de acesso à infraestrutura do SIP Trunking.

4.3.2. Cumprimento das normativas de segurança de informação, assegurando a proteção das comunicações.

4.4. Requisitos Tecnológicos:

4.4.1. O serviço será prestado por operadora de telecomunicações com homologação/outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, 24 horas por dia, sete dias por semana.

4.4.2. A contratada fornecerá links SIP TRUNK para conexão com a Central Telefônica da Sede do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA, instalada em Brasília, preparada para operar com essas tecnologias.

4.4.3. A empresa contratada deve fornecer a implementação do serviço diretamente pela internet, em IP público seguro, que utilize registro por Origem e Destino. Não serão aceitos serviços de telefonia SIP que exijam o uso de roteadores próprios, fornecidos pela contratada instalados nas dependências do Ministério e suas Regionais, de forma a garantir maior integração com a infraestrutura de TI, segurança na rede e controle eficiente dos acessos. 4.4.4. A manutenção dos serviços em casos de eventual falha ou interrupções dos serviços, bem como o pessoal envolvido ficará a cargo da contratada nos prazos que serão estipulados no Termo de Referência.

4.4.5. Disponibilizar infraestrutura de telefonia fixa, por meio de links SIP Trunk bidirecionais com tarifação na modalidade ILIMITADO - dispondo de faixas de ramais com discagem direta ao ramal (DDR), contendo os seguintes serviços:

4.4.5.1. Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade ligação local – ILIMITADO.

4.4.5.2. Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Ligação Local pelo valor de Comunicação 1 (VC1) – ILIMITADO.

4.4.5.3. Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) – ILIMITADO.

4.4.5.4. Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) pelo Valor de Comunicação 2 (VC2) – ILIMITADO.

4.4.5.5. Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) pelo Valor de Comunicação 3 (VC3) – ILIMITADO.

4.4.5.6. Realizar a devida portabilidade numérica dos terminais atualmente instalados na unidade e migração para faixa exclusiva de ramais.

4.4.5.7. Na portabilidade, deverão ser mantidos os números DDD e prefixos existentes.

4.4.5.8. Disponibilizar novos ramais telefônicos, conforme necessidade do órgão.

4.4.5.9. Disponibilizar faturas com detalhamento das chamadas por ramal (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros).

4.5. Requisitos de experiência profissional/formação:

4.5.1. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

4.5.2. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.5.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.5.4. A versão em papel e meio eletrônico das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página.

4.6. Requisitos Gerais da Contratação

4.6.1. Na elaboração da proposta deverão estar inclusos todos os valores de habilitação e mensalidades dos serviços ora descritos dentro do prazo de vigência dos contratos, estando sujeitos às variações estipuladas pelo governo. Em caso de revisão ou aumento das tarifas, serão aplicadas aos valores básicos cobrados, as mesmas proporções aplicadas a tarifa base aprovada pela ANATEL para a operadora em questão.

4.6.2. A CONTRATADA deverá apresentar as notas fiscais/faturas de todas as ligações locais e de longa distância realizada, discriminadas no mínimo, por número chamado e chamador, duração de chamada, horário da ligação, modulação horária, modalidade de serviço e o valor da tarifação aplicável, bem como todas as outras exigências aplicáveis pela legislação em vigor.

- 4.6.3. Assistência técnica adequada e regular nos serviços a serem executados e manutenção periódica dos canais de acesso telefônico.
- 4.6.4. A CONTRATADA deverá manter a qualidade e as condições de prestação e fruição do STFC de acordo com a legislação vigente aplicável.
- 4.6.5. Qualquer intervenção necessária, a ser realizada pela CONTRATADA, que implique em interrupção das comunicações, deverá ser realizada em finais de semana.
- 4.6.6. A necessidade de intervenção deverá ser comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.
- 4.6.7. Deve ser adotado como critério de tarifação a metodologia dado pelo artigo 12 do Anexo à Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022.
- 4.6.8. A CONTRATADA deverá declarar que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.
- 4.6.9. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas seguintes razões:
- 4.6.9.1. Face ao valor unitário contratado;
- 4.6.9.2. O objeto não apresenta grande complexidade técnica e o serviço é regulado pela Agência Reguladora ANATEL;
- 4.6.9.3. Os pagamentos são realizados somente após a prestação dos serviços.
- 4.6.10. Deverá ser garantida a portabilidade numérica de, no mínimo, 100% das linhas, devendo ser mantidas as faixas de numeração utilizadas atualmente sem ônus para a Superintendência de de Agricultura e Pecuária no Estado do Piauí, independentemente da operadora que seja vinculada ao serviço, respeitando-se as normas de portabilidade da ANATEL.
- 4.6.10.1. A não portabilidade das linhas somente será autorizada pelo CONTRATANTE para as localidades onde ficar comprovada a sua inviabilidade.
- 4.6.10.2. A situação deverá ser submetida, por escrito, à apreciação e aprovação prévia do CONTRATANTE, acompanhada de justificativas para a não portabilidade.
- 4.6.10.2.1. Caso as justificativas sejam aceitas, o CONTRATANTE emitirá termo de autorização, sem prejuízo dos prazos de implantação, restrições e critérios de desempenho estabelecidos no corpo desta especificação.
- 4.6.10.3. O CONTRATANTE, por sua vez, procederá a avaliação das justificativas apresentada se, caso julgue necessário, irá validá-las junto à ANATEL.
- 4.6.10.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar novos ramais telefônicos, conforme a necessidade do órgão.
- 4.6.11. Por se tratar de atividade de custeio, para a celebração de contrato prevista no artigo 3º do Decreto no 10.193/2019, será atendido o disposto na Portaria 557, de 09 de fevereiro de 2023.
- 4.6.12. Quanto à natureza, o objeto se configura precipuamente como um serviço comum e de natureza continuada, devido às características de essencialidade e habitualidade que a Contratante tem de mantê-los.
- 4.6.13. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 /09 /2018, constituindo-se em atividades auxiliares /acessórias do órgão e não se enquadram nas vedações dos incisos I a IV do artigo 3º do Decreto supracitado e, portanto, representam serviços passíveis de execução indireta.
- 4.6.14. Não será, ainda, utilizado o Catálogo Eletrônico de Padronização (instituído na Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional por meio da Portaria Seges/ME n. 938, de 2 de fevereiro de 2022, uma vez que não se trata de contratação de item já padronizado.

4.7. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.7.1. A contratada deverá entregar o serviço SIP ativado com um endereço público, atendendo ao fornecimento de franquia de serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na tecnologia SIP nas modalidades: Fixo-Fixo Local, Fixo-Móvel Local (VC1), Fixo-Fixo LDN e Fixo-Móvel LDN (VC2 e VC3), ILIMITADA, com 60 (sessenta) chamadas simultâneas.

4.7.1.1. Na portabilidade, deverão ser mantidos os números DDD e prefixos existentes, relacionados na tabela a seguir:

ITEM	UNIDADE	LOCALIZAÇÃO	DDD	PREFIXO EXISTENTE	QUANTIDADE DE RAMAIS
1	Superintendência de de Agricultura e Pecuária no Estado do Piauí	Teresina	86	3301	50

4.7.2. Garantir que o serviço, fornecido pela CONTRATADA ao órgão, seja suficiente e necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

4.7.3. Prever garantia e suporte técnico por parte da CONTRATADA no caso de falhas e total interrupção dos serviços.

4.7.4. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falhas nas redes de responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.5. A Contratada deverá utilizar profissionais especializados, devidamente treinados, qualificados, uniformizados, identificados com crachá, habilitados e munidos de equipamentos necessários, com a utilização dos materiais necessários e as ferramentas apropriadas nas visitas de suporte técnico.

4.7.6. A CONTRATADA deverá atender às solicitações de ampliação do quantitativo de ramais, limitada a até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, desde que devidamente justificada e demonstrada a necessidade pelo CONTRATANTE, em conformidade com o interesse público e com o disposto na legislação vigente.

4.8. Requisitos da Participação

4.8.1. Nos termos do artigo 18, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, a participação de consórcios no processo licitatório está vedada em razão da natureza do objeto desta contratação e da necessidade de garantir eficiência, segurança e continuidade na execução do contrato. A vedação fundamenta-se nos seguintes aspectos:

4.8.1.1. A execução contratual requer uniformidade na entrega dos serviços e/ou fornecimento dos bens, evitando fragmentação de responsabilidades e possíveis conflitos entre os integrantes do consórcio, o que poderia comprometer o resultado final.

4.8.1.2. Contratar um único fornecedor simplifica os processos de fiscalização, monitoramento e responsabilização, assegurando maior celeridade na tomada de decisões e resolução de eventuais problemas.

4.8.1.3. A atuação de consórcios pode gerar risco de descontinuidade ou atraso na execução do objeto, decorrentes de divergências internas ou dissolução do consórcio durante a vigência contratual, o que não é compatível com a criticidade das atividades relacionadas ao objeto.

4.8.1.4. Os critérios de habilitação técnica e financeira estabelecidos no processo licitatório já asseguram que os licitantes individualmente possuem condições suficientes para atender às exigências contratuais, tornando desnecessária a formação de consórcios para cumprir tais requisitos.

4.8.1.5. Portanto, a vedação à participação de consórcios está devidamente fundamentada na legislação e visa assegurar maior eficiência e segurança no atendimento ao interesse público.

4.9. Sustentabilidade:

4.9.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental de acordo com o que determina a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, e os aspectos definidos no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da Advocacia Geral da União - AGU, visando aperfeiçoar a utilização de recursos e a adotar critérios de sustentabilidade ambiental, econômica e social, que contribuam para a gestão eficiente dos recursos públicos.

4.9.2. Assim, foram considerados os seguintes critérios de sustentabilidade aplicáveis à contratação do serviço de telefonia fixa comutada na tecnologia SIP:

4.9.2.1. Eficiência Energética - Será priorizada a adoção de soluções tecnológicas que utilizem equipamentos de menor consumo energético, como gateways, roteadores e switches otimizados, e que promovam o uso racional de energia elétrica. O uso de softphones e centrais PABX em nuvem também será incentivado, por dispensarem infraestrutura física tradicional e consumirem menos energia.

4.9.2.2. Redução de Equipamentos Físicos - A solução contratada deverá preferencialmente minimizar o uso de equipamentos físicos, contribuindo para a redução do uso de matérias-primas, do descarte de resíduos e da demanda por manutenção. A utilização de serviços virtuais (softwares e sistemas integrados) será considerada como ponto positivo na análise da solução.

4.9.2.3. Gestão de Resíduos Tecnológicos - No caso de fornecimento, substituição ou descarte de equipamentos, deverá ser exigido que a empresa contratada observe a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), promovendo o descarte ambientalmente adequado de componentes eletrônicos e demais resíduos gerados.

4.9.2.4. Responsabilidade Socioambiental da Contratada - Será valorizada a participação de empresas que comprovem o desenvolvimento de práticas de responsabilidade socioambiental, tais como: Certificações ambientais (ex: ISO 14001); Políticas institucionais de sustentabilidade; Ações de inclusão social e acessibilidade digital; Adoção de políticas internas de diversidade e igualdade de oportunidades.

4.9.2.5. Governança Digital e Racionalização - Soluções que permitam o monitoramento remoto da utilização dos recursos de telefonia, bem como a geração de relatórios analíticos, serão preferidas, por viabilizarem uma gestão mais eficiente e transparente dos recursos públicos. Será também valorizada a adoção de sistemas baseados em software livre ou soluções interoperáveis, em observância ao princípio da economicidade e da soberania tecnológica.

4.10. Demais Requisitos:

4.10.1. Os serviços deverão ser iniciados no prazo máximo de 45 (trinta) dias após a assinatura do contrato

4.10.2. As despesas com instalação e ativação correrão por conta da CONTRATADA e deverão estar inclusas na proposta.

- 4.10.3. A CONTRATADA deverá manter a qualidade e as condições de prestação e fruição do STFC de acordo com a legislação vigente aplicável.
- 4.10.4. O plano de numeração de origem deverá ser mantido.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Para atendimento ao Art. 3º, do Capítulo II da Instrução Normativa da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/ME nº 65, de 07/07/2021, seguem os dados sobre a elaboração da pesquisa de preços:

- I - descrição do objeto a ser contratado: **serviço de telefonia fixa comutada**
- II - identificação do agente responsável pela pesquisa: **Franklyn Antonio Pessoa da Silva**
- III - caracterização das fontes consultadas: **Pesquisa de Preços (ferramenta do sistema comprasnet) e contrato órgão público contratação similar**
- IV - série de preços coletados: **Pesquisas realizadas em 10/08/2026**
- V - método estatístico aplicado para a definição do valor estimado: **média de valor**
- VI - justificativas para a metodologia utilizada, em especial para a desconsideração de valores inconsistentes, inexequíveis ou excessivamente elevados: **não se aplica;**
- VII - Planilhas demonstrativas de valor:

a) Pesquisa de Preços: ferramenta comprasnet

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Média valor mensal R\$	Média valor anual R\$
01	Franquia de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na tecnologia SIP nas modalidades: Fixo-Fixo Local, Fixo-Móvel Local (VC1), Fixo-Fixo LDN e Fixo-Móvel LDN (VC2 e VC3), ILIMITADA, com 60 (sessenta) chamadas simultâneas	Serviço	12	4.130,00	49.560,00

b) Contrato órgão público (55231633)

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor mensal R\$	Valor anual R\$
01	Franquia de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na tecnologia SIP nas modalidades: Fixo-Fixo Local, Fixo-Móvel Local (VC1), Fixo-Fixo LDN e Fixo-Móvel LDN (VC2 e VC3), ILIMITADA, com 60 (sessenta) chamadas simultâneas	Serviço	12	2.475,00	29.700,00

5.2 O valor praticado pelo órgão reflete o preço já negociado, em virtude de processo licitatório. Dessa forma, esse valor foi considerado desarrazoado, ou seja, não compôs a média de valor.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução de telefonia proposta contempla a contratação integrada dos serviços de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), visando atender às demandas de comunicação da SFA/PI com eficiência, qualidade e continuidade.

6.2. Escopo da Solução:

6.2.1. STFC: Fornecimento de serviços de telefonia SIP fixa local e de longa distância nacional (LDN) para comunicação interna e externa em todas as unidades.

6.3. Objetivos da Solução:

6.3.1. Garantir um serviço de telefonia confiável e de alta disponibilidade, essencial para o suporte às atividades administrativas e operacionais;

6.3.2. Proporcionar uma solução integrada que simplifique a gestão dos serviços e elimine conflitos de responsabilidade entre fornecedores;

6.3.3. Otimizar os custos operacionais, aproveitando a economia de escala oferecida por um único contrato que inclua STFC.

6.4. Benefícios da Solução:

6.4.1. Qualidade Técnica: Alta qualidade nas chamadas locais, nacionais e internacionais, com suporte técnico especializado e SLA (Acordo de Nível de Serviço) rigoroso;

6.4.2. Gestão Centralizada: Atendimento unificado para resolução de incidentes e demandas relacionadas ao serviço de telefonia;

6.4.3. Escalabilidade: Facilidade para ampliação dos serviços contratados de acordo com o crescimento das necessidades do órgão.

6.5. Justificativa Técnica e Operacional:

6.5.1. A integração entre STFC por um único fornecedor elimina riscos de incompatibilidade entre redes, garantindo maior estabilidade e desempenho;

6.5.2. A solução inclui suporte técnico especializado, monitoramento contínuo e manutenção preventiva e corretiva, assegurando alta disponibilidade dos serviços.

6.6. Impacto Operacional e Estratégico:

6.6.1. Os serviços de telefonia contratados são essenciais para a comunicação interna e externa do órgão, incluindo interações com outros entes públicos e privados;

6.6.2. A continuidade dessa solução é indispensável para a operação de sistemas críticos que dependem de telefonia fixa para autenticação, conectividade e suporte operacional.

6.7. Análise sob a ótica da Lei 14.133/2021:

6.7.1. Do ponto de vista licitatório, a pretensa compra enquadra-se na aplicação do inciso II do artigo 75 da Lei 14.133/2021, uma vez que trata de contratação, cujo valor anual estimado está dentro do limite estabelecido pelo inciso citado, a saber: o limite atualizado, em 2026, é de R\$ 65.492,11. Por sua vez, após realização de pesquisa de preços no Sistema Público e pesquisas diretas (orçamentos de mercado), obteve-se valor estimado de R\$ 49.560,00.

6.7.2. Aliado à justificativa do item anterior, deve-se explicitar que, embora se trate de dispensa de licitação, ainda assim será utilizado o Sistema de Dispensa Eletrônica do Governo Federal, que possibilita transparência pública nos trâmites da contratação, além de garantir publicidade ao processo, permitindo que um quantitativo expressivo de interessados possam participar da contratação em questão e acompanhar as etapas processuais da fase externa.

6.7.3. Ademais, deve-se enfatizar que um processo licitatório de dispensa eletrônica é mais célere e detém menos etapas a serem cumpridas, porém ainda segue os preceitos legais e, nesse sentido, é considerada a melhor opção na avaliação destes Agentes de Contratação.

6.7.4. Ademais, pelo valor da pretensa contratação (R\$ 49.560,00) e pela complexidade de procedimentos relacionados ao Sistema de Registro de Preços (SRP), tal método não foi vislumbrado no presente Estudo como opção.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. O quadro a seguir apresenta a necessidade da SFA-PI, fundamentada no consumo observado nos últimos contratos realizados na área de prestação do serviço de telefonia, que serviu como base para a elaboração das especificações descritas no item 10.2 deste Estudo Técnico Preliminar (ETP).

Item	Descrição	CATSERV	QTD
1	Franquia de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na tecnologia SIP nas modalidades: Fixo-Fixo Local, Fixo-Móvel Local (VC1), Fixo-Fixo LDN e Fixo-Móvel LDN (VC2 e VC3), ILIMITADA, com 60 (sessenta) chamadas simultâneas	27731	01 (um) ano de serviço de telefonia SIP com 60 chamadas simultâneas.

7.1.1. Item 1 - Franquia de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local /LDN, em tecnologia SIP, com pacote ilimitado nas ligações locais e de longa distância nacional.

7.1.2. Para a migração para a tecnologia SIP Trunking, a expectativa é a contratação de 60 (sessenta) canais em 2 conjuntos de 30 canais bidirecionais cada, nas modalidades: Fixo-Fixo Local, Fixo-Móvel Local (VC1), Fixo-Móvel LDN (VC2 e VC3), mantendo a capacidade atual e ampliando a flexibilidade para atender a variações de tráfego.

7.1.3. Estimativa mínima de utilização Anual conforme observado nos últimos contratos da SFA-PI é:

Item	Descrição	QTD
1	Fixo local	34.000
2	Fixo-Móvel SMP	45.000
4	LDN Fixo Fixo	15.000
5	LDN Fixo Móvel	10.000
TOTAL		

7.1.4. A proporção ideal de linhas telefônicas por ramal em uma central telefônica depende do perfil de uso da telefonia. Segue algumas diretrizes para equilibrar custo e eficiência em diferentes tipos de ambientes:

7.1.4.1. Ambientes com Uso Intenso de Telefonia: Em locais com alto volume de chamadas, como call centers, recomenda-se uma proporção de 6 a 8 linhas para cada ramal. Esse ajuste é necessário para suportar o maior número de chamadas simultâneas e evitar sobrecarga.

7.1.4.2. Ambientes com Uso Moderado: Em ambientes corporativos onde o uso de telefonia é regular, uma proporção de 1 linha para cada 9 a 12 ramais costuma ser adequada. Esse ajuste garante que os usuários possam fazer chamadas durante horários de pico sem enfrentar atrasos significativos.

7.1.4.3. Ambientes com Uso Baixo: Para escritórios onde a telefonia não é a principal ferramenta de trabalho, uma proporção mais alta, como 1 linha para cada 13 a 18 ramais, pode ser suficiente. Isso permite uma economia sem comprometer a disponibilidade para os usuários.

7.1.4.4.Essas proporções variam conforme a infraestrutura e o tipo de tecnologia empregada. O SIP Trunking, por exemplo, permite flexibilidade no ajuste da capacidade de chamadas simultâneas e é mais ágil e econômico em comparação aos canais E1 tradicionais.

7.1.4.5.Os canais SIP geralmente são oferecidos em múltiplos de 30, seguindo o padrão estabelecido para E1, onde cada enlace suporta 30 canais de voz simultâneos. Essa prática facilita a integração e configuração de sistemas, especialmente em empresas que migram de E1 para SIP Trunking. Agrupar canais em múltiplos de 30 também permite uma escalabilidade mais organizada e previsível da capacidade de chamadas simultâneas.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 49.560,00

Item	Descrição	CATSERV	QTD	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO ANUAL
------	-----------	---------	-----	-----------------------	----------------------

1	Franquia de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) na tecnologia SIP nas modalidades: Fixo-Fixo Local, Fixo-Móvel Local (VC1), Fixo-Fixo LDN e Fixo-Móvel LDN (VC2 e VC3), ILIMITADA, com 60 (sessenta) chamadas simultâneas	27731	01 (um) ano de serviço de telefonia SIP com 60 chamadas simultâneas.	R\$ 4.130,00	R\$ 49.560,00
---	---	-------	--	--------------	---------------

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A proposta por franquia de minutos ilimitada e a contratação de uma única prestadora dos serviços permite uma gestão mais eficaz por evitar transferências de responsabilidade em casos de falhas e a economia de escala na precificação dos serviços.

9.2. Cabe destacar que a mudança do mercado de telefonia fez com que as operadoras optassem por fornecer todas as modalidades do STFC em um único contrato. Ponto importante a destacar diz respeito ao fato que as redes de telefonia fixa passaram a ser subutilizadas em função do uso massivo dos serviços de dados móveis por meio de aplicativos como, Teams, Whatsapp, Telegram e Facebook;

9.3. Tal mudança de perfil de uso acabou gerando reflexos na forma de comercialização do serviço de telefonia fixa, o qual passou a não precificar de formar diferenciada o valor para ligações de longa distância conforme a localidade do país tanto para ligações terminadas em telefones fixos.

9.4. Em especial, na execução contratual em que deve ocorrer o batimento ou conferência dos valores para cada tarifa dos variados serviços bilhetados e cobrados individualmente no modelo anteriormente proposto.

9.5. Por tudo exposto, não se justifica, nem se encontra plausibilidade, em se utilizar do critério de parcelamento para o caso em estudo.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 . No caso em tela, não existem contratações correlatas e/ou interdependentes.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 A necessidade da presente contratação encontra-se respaldada no Plano de Contratações Anual 2026.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1 A presente demanda pretende obter os seguintes resultados:

a) garantir as condições de acessibilidade relativas à plena comunicação entre a SFA/PI e o público em geral;

12.2 Quanto a economicidade, destacamos que a contratação será realizada pelo menor preço apresentado dentro das propostas consultas pela SFA/PI, garantindo assim a vantagem econômica para a Administração Pública.

12.3 Contratação da solução com eventual novo prestador se serviço, sem interrupção do serviço.

12.4. Previsibilidade Orçamentária - Um contrato com custo fixo ilimitado proporciona previsibilidade no planejamento financeiro. Com o valor fixo mensal, é possível prever com precisão os gastos totais com telefonia ao longo do período de vigência do contrato. Em contraste, um contrato por minuto apresenta variações nos custos de acordo com o uso, o que dificulta a elaboração de um orçamento exato e pode gerar despesas imprevistas em períodos de maior demanda.

12.5. Controle de Custos e Economia - No modelo por minuto, o custo pode aumentar significativamente conforme o volume de chamadas, principalmente em momentos de maior utilização, como operações especiais, eventos ou emergências. Com um contrato de custo fixo ilimitado, esses picos de utilização não geram aumentos nos gastos, garantindo economia no longo prazo, especialmente para órgãos que demandam comunicação constante e intensa.

12.6. Eficiência Operacional - O modelo de custo fixo ilimitado elimina a preocupação com o controle do tempo de ligação, permitindo que os servidores utilizem os serviços de telefonia de forma mais eficiente, sem receio de aumentar o custo a cada minuto utilizado. Isso favorece a produtividade e evita o uso excessivo de outros meios de comunicação menos eficazes (e-mails, aplicativos de mensagens), que podem não ser adequados em todas as situações.

12.7. Facilidade de Gestão - Gerenciar um contrato de telefonia com custo fixo é mais simples e menos oneroso para o órgão, uma vez que não é necessário monitorar o tempo de ligação de cada linha ou ramal. No caso de contratos por minuto, a fiscalização exige um controle mais rigoroso e detalhado para verificar o uso e validar os custos, aumentando a carga administrativa. Com o custo fixo, o acompanhamento é facilitado e os processos de auditoria e validação tornam-se mais rápidos e eficientes.

12.8. Maior Flexibilidade no Uso - Em situações onde a demanda por ligações varia ao longo do tempo, como campanhas de comunicação, períodos de maior interação com o público ou cooperação interinstitucional, o modelo ilimitado oferece maior flexibilidade e tranquilidade. Os servidores podem realizar chamadas à vontade, sem preocupação com o custo adicional. Isso garante que o foco esteja na execução das atividades, e não na gestão do tempo de ligação

12.9. Estabilidade e Continuidade do Serviço - Com o custo fixo, o órgão assegura a continuidade dos serviços de telefonia sem oscilações significativas de despesas, o que é crucial para a estabilidade das operações e a garantia de que o serviço estará disponível sempre que necessário, independentemente do volume de chamadas.

12.10. Adequação à Realidade do Órgão - Para órgãos que têm alta demanda de comunicação, com múltiplas unidades, atendimentos ao público, e necessidade de coordenação interinstitucional, o modelo de custo fixo ilimitado é o mais adequado. Ele permite que todos os setores tenham acesso contínuo à telefonia sem limites rígidos de minutos, o que pode ser um entrave em contratos por minut

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores designados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1 Todo o material a ser fornecido deverá considerar a composição, características ou componentes sustentáveis, atendendo, dessa forma, o disposto na Instrução Normativa SLTI IMPOG n 01, de 19 de janeiro de 2010, no que couber.

14.2 A Contratada deverá comprometer-se com a sustentabilidade ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN SLTI /MP n 01/2010.

14.3 A Contratada deverá adotar, no que couber, a Resolução Conama n 362, de 23 de junho de 2005; da Resolução Conama n o o 416, de 30 de setembro de 2009; bem como da Resolução Conama N 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada O a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.

14.4 A Contratada deverá, ainda, respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela ABNT sobre resíduos sólidos.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1.1 Após análise técnica e de mercado, os Agentes de Contratação subscritos concluem que a contratação dos serviços de telefonia fixa, conforme apresentado neste Estudo, é viável e recomendada, considerando que atenderá às necessidades do órgão com custo adequado e dentro das especificações técnicas exigidas.

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](#).

JESSYCA LORRANNE DANIEL NERY RODRIGUES CUNHA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 20/08/2026 às 11:46:52.