ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ETP Nº 022/2026	**Data Inicial da Elaboração:** 19/08/2026

ÓRGÃO REQUISITANTE: Prefeitura Municipal de Morrinhos/GO

FUNDO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO — **Responsável:** Marcelo Manoel Venturini
Secretaria Municipal de Administração

FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO — **Responsável:** Inessa Apolinário da Silveira
Secretaria Municipal de Educação

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE — **Responsável Interino:** Matheus José Silva Gomes
Secretaria Municipal de Saúde

FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL — **Responsável:** Cristiane Teixeira Lima
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

Número do processo administrativo: 2026021549

INTRODUÇÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP), enquanto elemento essencial na fase de planejamento de aquisições governamentais, ao cumprir os preceitos legais, determinados pela *Lei nº 14.133/2021*, a se tratar de sua elaboração, auxilia na idealização do competente Termo Referência (TR) e dos demais documentos integrantes do processo de aquisição a que se deseja.

Desse modo, a realização de estudos prévios à contratação conduz ao conhecimento de novas modelagens/metodologias ofertadas pelo mercado, resultando na melhor qualidade do gasto promovendo uma gestão mais eficiente dos recursos públicos.

> Assim, que as finalidades do ETP estejam dirigidas, dentre outras, a de analisar a viabilidade técnica da almejada aquisição, bem como, avaliar todos os aspectos necessários e suficientes à contratação.

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem por objetivo identificar e analisar os cenários para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia VoIP. O objeto inclui o fornecimento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e disponibilização de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato. A contratação visa atender às necessidades das secretarias do Poder Executivo Municipal de Morrinhos/GO,

demonstrando a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, de modo a subsidiar o respectivo processo licitatório.

A saber, do Estudo Técnico Preliminar (ETP) que, nos termos do *art. 3°, inciso I, da Instrução Normativa SEGES nº. 58, de 08 de agosto de 2022,* trata-se de "documento construtivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza determinada necessidade, descreve as análises realizadas em termos de requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características, dando base ao anteprojeto, ao termo referência ou ao projeto básico, caso se conclua pela viabilidade da contratação".

> E conforme se verifica no *Ato GP/TRT 19° nº. 1033/2022,* tem-se que os Estudos Técnicos Preliminares "constituem a primeira etapa do planejamento de uma contratação, e têm como objetivo identificar a melhor solução para o atendimento da demanda, assegurando sua viabilidade técnica e o levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência ou Projeto Básico.

1. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

O Poder Executivo Municipal de Morrinhos/GO, por meio de suas secretarias (de Administração, Saúde, Educação e Desenvolvimento Social) e órgãos vinculados, necessita de canais de comunicação rápidos, eficientes e contínuos. A telefonia é uma ferramenta essencial para o atendimento direto ao cidadão, a articulação entre as secretarias e a execução dos serviços públicos diários. Atualmente, o modelo tradicional de telefonia (analógica/digital convencional) não atende de forma plena à modernização administrativa exigida e gera custos de manutenção elevados.

1.2. DAS LIMITAÇÕES DO MODELO ATUAL E IMPACTO À POPULAÇÃO

1.2.1. O PROBLEMA

A estrutura atual de comunicação do Município enfrenta graves gargalos que prejudicam diretamente o atendimento ao cidadão:

- **Prejuízo ao Atendimento Público:** O sistema telefônico antigo apresenta instabilidades frequentes e interrupções inesperadas de sinal. Isso gera um elevado volume de reclamações por parte da população, que encontra sérias dificuldades ou impossibilidade de contato ao tentar ligar para os órgãos municipais e secretarias;

- **Falta de Integração:** Dificuldade de comunicação interna rápida e gratuita entre secretarias localizadas em prédios fisicamente distantes;

- **Defasagem Tecnológica:** Sistemas analógicos/convencionais antigos que não possuem recursos modernos como redirecionamento automático de chamadas, relatórios de uso ou ramais virtuais para otimizar o fluxo de ligações.

1.2.2. DO RISCO JURÍDICO E DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

A urgência na migração para a tecnologia VoIP também se fundamenta no **alto risco operacional** decorrente da situação da atual empresa prestadora dos serviços básicos de telefonia.

- **Risco de Colapso e Descontinuidade:** A empresa concessionária encontra-se em processo de recuperação judicial / crise sistêmica. Tal cenário fragiliza a garantia da manutenção dos serviços de comunicação da prefeitura, gerando insegurança jurídica e perigo iminente de colapso nas comunicações institucionais;

- **Dever de Prevenção:** Diante dessa grave ameaça à eficiência administrativa, cabe ao Poder Executivo de Morrinhos/GO agir preventivamente. A realização desta nova contratação assegura a independência tecnológica do município, garantindo que os serviços essenciais à população não sofram interrupções motivadas pela insolvência financeira de terceiros.

1.3. DOS BENEFÍCIOS DA SOLUÇÃO VOIP

O Município de Morrinhos/GO já conta com uma infraestrutura consolidada de rede de internet via fibra óptica interligando suas secretarias. Desse modo, a implantação da telefonia VoIP utilizará essa mesma estrutura de dados já disponível e custeada pela Administração. Isso elimina a necessidade de novos investimentos em cabeamento estruturado ou linhas telefônicas físicas individuais, garantindo alta estabilidade de sinal, excelente qualidade de áudio e desperdício zero de recursos públicos.

1.3.1. PORTABILIDADE

A contratação prevê **expressamente a portabilidade** numérica de todos os terminais telefônicos atualmente utilizados pelo Município. Afim de manter a Identidade Institucional, o que, garante que a população continue utilizando os mesmos números de telefone já amplamente conhecidos para acessar os serviços públicos, evitando ruídos de comunicação, custos desnecessários com a reinvenção de canais de divulgação e a perda do histórico de contato dos cidadãos com a Administração**.**

1.3.2. A MOTIVAÇÃO

A migração para a tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*), integrando voz e dados na rede de internet já existente no município, justifica-se pelos seguintes fatores:

- **Eficiência e Economia:** Redução drástica nos custos de tarifas telefônicas e eliminação de cobranças em ligações internas (ramal para ramal, mesmo entre prédios diferentes);

- **Escalabilidade e Flexibilidade:** Facilidade para criar, alterar ou mover ramais sem a necessidade de passar novos cabos físicos, acompanhando o crescimento da estrutura administrativa;

- **Gestão e Transparência**: Acesso a relatórios detalhados de consumo por secretaria e ramal, permitindo um controle rigoroso dos gastos públicos.

1.4. DA JUSTIFICATIVA DO REGIME DE COMODATO

A opção pela contratação dos aparelhos telefônicos IP sob o regime de comodato é motivada por:

- **Prevenção à Obsolescência:** Evita que o Município compre aparelhos que se tornarão obsoletos em poucos anos;

- **Garantia de Suporte:** Transfere para a empresa contratada a total responsabilidade pela substituição imediata de aparelhos com defeito, sem custos adicionais ou atrasos gerados por novos processos de compra;

- **Foco na Atividade-Fim:** Libera a equipe de TI do Município da manutenção física dos aparelhos, concentrando os esforços públicos na fiscalização do serviço de telefonia.

Para tanto, por meio deste ETP (Estudo Técnico Preliminar), busca-se estabelecer parcerias sólidas com fornecedores que atendam aos mais altos padrões de qualidade, garantindo a procedência da oferta, a eficiência na execução contratual, a conformidade com as normas técnicas da ANATEL e o respeito à sustentabilidade ambiental. Além disso, valoriza-se a ampla competitividade, a transparência e a eficiência em todo o processo, assegurando a melhor relação custo-benefício para o município.

Nos termos do *art. 6º, inciso XX, da Lei nº 14.133/2021,* o Estudo Técnico Preliminar é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a melhor solução ao problema a ser resolvido, servindo de base para a elaboração do termo de referência. A jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) é pacífica quanto à obrigatoriedade do ETP para assegurar a viabilidade técnica e econômica das contratações, devendo abranger o levantamento de mercado, a escolha da solução, a análise de riscos e a demonstração da vantajosidade para a Administração.

Dessa forma, o objeto em análise neste ETP tem a premissa de estabelecer as condições necessárias para a seleção e contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Telefonia VoIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e disponibilização de aparelhos telefônicos IP, em regime

de comodato. A contratação visa atender às demandas contínuas das secretarias do Poder Executivo Municipal de Morrinhos/GO.

Vale ressaltar que os itens e serviços que compõem o objeto possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado. Trata-se, portanto, de serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, o que justifica a adoção da modalidade Pregão, conforme o *art. 6º, inciso XLI, da Lei nº 14.133/2021*:

> *"Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:*
> *(...)*
> *XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;"*

A realização do Pregão em sua forma Eletrônica garantirá uma ampla disputa de mercado, permitindo selecionar a proposta mais vantajosa para o município. O modelo de contratação por meio de contrato administrativo direto, em detrimento ao registro de preços, mostra-se adequado por se tratar de uma demanda imediata, delimitada e indispensável para a rotina diária da prefeitura, garantindo a alocação precisa dos recursos orçamentários previstos.

A modernização da infraestrutura de comunicação por meio dos Serviços de Telefonia VoIP é medida essencial para garantir a continuidade do serviço público, a eficiência administrativa e o adequado atendimento à população.

O Departamento de planejamento em Compras e Licitações desta Administração constatou a obsolescência tecnológica, a indisponibilidade de equipamentos adequados e as falhas frequentes no sistema telefônico atual das secretarias do Poder Executivo de Morrinhos/GO. Desse modo, a contratação ocorrerá mediante Pregão Eletrônico para a assinatura de contrato administrativo, **cuja vigência inicial será de 12 (doze) meses**. Por se tratar de prestação de serviços contínuos, o instrumento contratual poderá ser prorrogado de forma sucessiva, respeitado o limite máximo decenal (10 anos) estabelecido no *art. 107 da Lei nº 14.133/2021*, desde que a Administração ateste, a cada período, e ainda, que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração Pública.

2. CONTRATAÇÃO

Os requisitos abaixo estabelecem os parâmetros mínimos de qualidade, técnicos e operacionais que a empresa contratada deverá observar para a prestação dos serviços de telefonia VoIP.

2.1. REQUISITOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO

A contratação segue rigorosos requisitos técnicos, de habilitação, obrigações da contratada e padrões de qualidade baseados na *Lei nº 14.133/2021*, cuja aquisição atenderá as condições e exigências estabelecidas neste ETP (Estudo

Técnico Preliminar) e no correspondente Termo Referência, como também, edital e posterior em Objeto Contratual.

Ao realizar o levantamento da necessidade, em estudo neste documento, definiu-se a quantidade necessária para atender a demanda da Administração Municipal de Morrinhos/GO.

Os serviços e fornecimentos contínuos seguirão os termos do *art. 6°, inciso XV, da Lei Federal 14.133/2021*, no que couber:

> *Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:*
> *(...)*
> *XV - serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.*

Para tanto, os serviços devem atender às especificações técnicas mínimas de qualidade, integridade e segurança.

No Certame será observado o critério de julgamento de menor preço.

Os quantitativos e os respectivos códigos e unidade de medidas, serão discriminados na planilha de Estimativa de Custos e Formação de Preços apresentada no **anexo II**, neste documento.

Sendo assim, a descrição dos serviços, objeto deste estudo, suas quantidades, bem como as suas descrições, ficaram a cargo do Departamento de TI., por meio de prévio levantamento, admitindo-se as necessidades ao Departamento de Planejamento em Compras e Licitações.

Ao Departamento de Planejamento em Compras e Licitações, coube ainda, a adequação, e análise da demanda, junto à complementação, pesquisa de preços e a formalização do processo de contratação para suprir a demanda contínua das secretarias do Poder Executivo Municipal de Morrinhos/GO.

A estimativa do quantitativo a ser adquirido, junto ao descritivo, código e unidade de medidas, consta a seguir e melhor especificada ainda no TR (Termo Referência):

ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
	LOTE ÚNICO			
01	Serviço de Telefonia VoIP Corporativa em Nuvem	145664	SVÇ	**04**
02	Ramais IP Ativos	145665	SVÇ	**195**
03	Aparelhos Telefônicos IP em Regime de Comodato	145666	SVÇ	**195**
04	Instalação, Configuração e Ativação da Solução	145667	SVÇ	**04**
05	Suporte Técnico e Manutenção da Solução. SUPORTE MENSAL	145668	SVÇ	**48**
06	Plataforma de Gerenciamento e Administração VoIP	145669	SVÇ	**20**

As obrigações da(s) Contratada(s) e Contratante estão previstas neste ETP (Estudo Técnico Preliminar), TR (Termo Referência) e Edital, e futuramente na Ata de Registro de Preços.

A aquisição, tem amparo legal na Lei *nº 14.133/21, arts.6º, incs. XI e XLI,* que trata:

> *Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:*
> *...*
> *XI - serviço: atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse da Administração;*
> *...*
> *XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;*
> *...*

No que tange à modalidade de licitação adequada ao caso, definiu-se a utilização do **Pregão, em sua forma Eletrônica**, voltado à celebração de contrato administrativo direto. O pregão é a modalidade obrigatória para a aquisição de bens e serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital por meio de especificações usuais de mercado, característica esta, que se aplica perfeitamente aos serviços de telefonia VoIP. O critério de julgamento a ser adotado neste certame será o de **Menor Preço**, garantindo a seleção da proposta mais econômica e vantajosa para a Administração Municipal.

2.2. REQUISITOS TÉCNICOS E DE INFRAESTRUTURA

2.2.1. COMPATIBILIDADE COM A REDE LOCAL

A solução VoIP deverá funcionar de forma integrada e estável sobre a infraestrutura de rede e fibra óptica já existente no Município de Morrinhos/GO, sem exigir novos investimentos em cabeamento por parte da Administração.

2.2.2. GARANTIA DE DISPONIBILIDADE (SLA)

A contratada deverá garantir uma disponibilidade mensal mínima do serviço de **99,5%**, operando em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7).

2.2.3. QUALIDADE DE ÁUDIO E CODECS

A transmissão de voz deve utilizar protocolos de mercado que garantam alta definição de áudio (HD Voice), com cancelamento de eco e baixa latência, mesmo em momentos de pico de uso da rede.

2.2.4. HOMOLOGAÇÃO

Todos os serviços e equipamentos oferecidos devem estar rigorosamente em conformidade com as regulamentações e resoluções da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

2.3. REQUISITOS DOS APARELHOS EM COMODATO (HARDWARE)

2.3.1. FORNECIMENTO E ATUALIZAÇÃO

A contratada deverá fornecer aparelhos telefônicos IP novos ou em perfeito estado de conservação e funcionamento, compatíveis com a tecnologia proposta.

2.3.2. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS

Os telefones IP deverão possuir, no mínimo: display digital, tecnologia *Power over Ethernet* (PoE) ou acompanhados de fonte de alimentação, viva-voz, teclas de navegação e suporte a pelo menos 2 (duas) contas SIP simultâneas.

2.3.3. SUBSTITUIÇÃO SEM ÔNUS (MANUTENÇÃO)

Qualquer aparelho que apresentar defeito técnico ou desgaste natural deverá ser substituído pela contratada em até **24 (vinte e quatro) horas** após a abertura do chamado, sem qualquer custo adicional para o município.

2.4. REQUISITOS DE PORTABILIDADE E IMPLANTAÇÃO

2.4.1. TRANSIÇÃO SUAVE (SEM INTERRUPÇÃO)

A migração dos números atuais para o novo sistema deverá ser planejada para ocorrer fora do horário de expediente bancário/administrativo padrão, garantindo que o atendimento ao cidadão não sofra interrupções.

2.4.2. RESPONSABILIDADE PELO TRÂMITE

A contratada assumirá a responsabilidade integral por toda a gestão burocrática e custos operacionais da portabilidade numérica junto à operadora atual (inclusive notificando os administradores da recuperação judicial, se necessário).

2.4.3. TREINAMENTO E CONFIGURAÇÃO

A empresa deverá realizar a instalação física, a configuração dos ramais de todas as secretarias e fornecer treinamento básico (presencial ou remoto) aos servidores públicos indicados pela prefeitura para a operação do sistema.

2.5. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E GERENCIAMENTO

2.5.1. SUPORTE TÉCNICO

Disponibilização de canal de atendimento a chamados (via telefone e/ou plataforma web/e-mail) com atendimento em dias úteis no horário de expediente do município.

2.5.2. PAINEL DE CONTROLE ADMINISTRATIVO

Disponibilização de um sistema de gerenciamento via web para que a equipe de TI da prefeitura possa monitorar o uso, gerar relatórios de consumo por secretaria, configurar novos ramais virtuais e auditar as chamadas realizadas.

2.5.3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A solução de telefonia em nuvem ou em servidor deve contar com protocolos de criptografia e segurança para evitar interceptações telefônicas, acessos não autorizados e ataques cibernéticos.

Os serviços objeto desta licitação deverão ser executados, em endereço e horário especificado na OS (Ordem de Serviço);

2.6. HABILITAÇÃO QUALIFICATÓRIA

Caso a licitante vencedora esteja em **Recuperação Judicial**, deverá apresentar, junto à documentação de habilitação, o Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e a Certidão Cível de regularidade de funcionamento, emitida pelo juízo da recuperação, que comprove explicitamente a sua capacidade econômica e financeira para cumprir as obrigações decorrentes do objeto deste certame, sob pena de inabilitação.

2.7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento dos serviços e dos equipamentos em comodato será realizado por servidor ou comissão designada pela Administração, observando-se as seguintes etapas e condições:

- **Recebimento Provisório:** Ocorrerá de forma sumária no ato da entrega, instalação e configuração dos aparelhos IP, juntamente com a apresentação da Nota Fiscal (NF). Este ato serve para posterior verificação de conformidade com as especificações do Estudo Técnico Preliminar (ETP), do Termo de Referência (TR), da proposta financeira e do Contrato de Prestação de Serviços.

- **Discriminação na Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deverá discriminar detalhadamente a execução do objeto contratual consolidado (mensalidade dos serviços de tráfego/licenças e a disponibilização dos aparelhos em comodato), em estrita conformidade com as solicitações autorizadas pelos Gestores Contratuais.

- **Direito de Rejeição:** Os serviços e produtos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, caso estejam em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas. A Contratada deverá providenciar a substituição ou correção imediata após a notificação, correndo todos os custos por sua conta, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais cabíveis.

- **Finalidade do Recebimento Provisório:** Esta etapa visa verificar a aceitabilidade inicial dos serviços, o perfeito funcionamento da tecnologia VoIP nas secretarias e a comprovação da execução do objeto conforme os prazos e itens solicitados em contrato.

- **Recebimento Definitivo:** Ocorrerá no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, nos termos do *art. 140 da Lei nº 14.133/2021*, a contar do recebimento provisório, após a vistoria técnica que comprove a qualidade do sinal, estabilidade da rede e o consequente ateste formal detalhado emitido pela fiscalização do contrato.

- **Responsabilidade Remanescente:** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil da Contratada pela solidez e segurança dos equipamentos fornecidos, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita e contínua execução do contrato de telefonia.

- **Declaração de Pleno Conhecimento:** Quando solicitado pela Administração, o licitante deverá apresentar Declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições técnicas locais (incluindo a infraestrutura de fibra óptica do município) necessárias para a perfeita implantação do sistema VoIP.

2.8. DOS PRAZOS MÁXIMOS DE ATENDIMENTO E SUBSTITUIÇÃO (*HARDWARE SWAP*)

Para garantir a continuidade dos serviços públicos e mitigar os riscos de paralisação gerados pelo antigo modelo, a contratada deverá cumprir rigorosamente os seguintes prazos, contados a partir da abertura do chamado técnico pela Administração:

- **Instabilidade Geral no Sistema VoIP (Queda de Link/Plataforma):** Máximo de 02 (duas) horas para o restabelecimento completo dos serviços (Suporte 24/7).

- **Defeito Técnico em Aparelho IP (Ramal Individual):** Máximo de 04 (quatro) horas para suporte remoto e tentativa de correção de software.

- **Substituição de Aparelho Físico (*Hardware Swap - Art. 26 do CDC*):** Máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a troca física do telefone IP ou headset defeituoso por um equipamento novo ou idêntico em perfeito estado de funcionamento, sem qualquer custo para o município.

2.9. DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização do contrato será realizada por servidores formalmente designados pelo Município de Morrinhos/GO, que atuarão como Fiscais Técnicos e Administrativos. Caberá à equipe de fiscalização garantir o cumprimento integral das obrigações contratuais e das exigências do Código de Defesa do Consumidor, mediante os seguintes procedimentos:

- **Conferência Regulatória Obrigatória (*Art. 31, 50 e 74 do CDC*):** No ato da entrega dos lotes de aparelhos IP, o Fiscal do Contrato não receberá os equipamentos caso a empresa deixe de entregar:

    1. O **Termo de Garantia Contratual** por escrito, devidamente preenchido, padronizado e detalhando a forma e prazos de acionamento.

    2. O **Manual de Instrução, Instalação e Uso** de cada modelo de aparelho, redigido obrigatoriamente em **língua portuguesa**, com linguagem didática e ilustrações claras.

- **Recebimento Provisório:** Realizado no momento da entrega dos equipamentos e ativação dos ramais em nuvem, para análise visual, contagem física e verificação dos manuais e termos exigidos (prazo de até 05 dias úteis).

- **Recebimento Definitivo:** Ocorre em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, mediante a realização de testes práticos de chamadas, gravação e URA, além da confirmação de que todos os itens estão alinhados com o *Art. 31 do CDC*.

2.10. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E REQUISITOS DE EXECUÇÃO

Os documentos e critérios exigidos para a comprovação da qualificação técnica e execução do objeto, além dos demais previstos no Edital e no Termo de Referência, compreenderão:

I- **Atestado de Capacidade Técnica**: Comprovação de que a licitante possui aptidão para a prestação de serviços de telefonia VoIP com características e complexidades pertinentes ao objeto desta licitação, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

II- **Diligências da Administração:** A Administração Pública reserva-se o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados apresentados, podendo requisitar cópias

dos respectivos contratos, aditivos ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

III- Logística de Implantação: Os serviços demandam planejamento e logística especializada para a entrega, instalação, configuração e ativação dos aparelhos telefônicos IP nas secretarias do Poder Executivo de Morrinhos/GO. Todos os custos logísticos, de deslocamento técnico e de infraestrutura lógica inicial correrão por conta exclusiva da contratada, conforme cronograma de implantação.

IV- Atuação Especializada: A empresa contratada deverá atuar na área específica de telecomunicações e tecnologia da informação, comprovando sua regularidade perante os órgãos competentes.

V- Qualidade e Continuidade: A exigência de serviços de alta qualidade e de equipamentos estáveis é fundamental para assegurar a continuidade do serviço público de comunicação e garantir a segurança de dados da prefeitura. Ao optar por uma solução VoIP robusta, o município busca garantir que os servidores e a população tenham um atendimento telefônico eficiente, sem quedas de sinal ou ruídos na comunicação.

VI- Avaliação Técnica e Qualitativa: Os serviços implantados e os aparelhos entregues em regime de comodato serão submetidos a avaliações quantitativas e qualitativas pela equipe de fiscalização, seguindo os critérios:

a) Em Conformidade: Os serviços e equipamentos que atenderem integralmente às especificações técnicas, padrões de áudio (HD Voice) e funcionalidades descritas neste ETP e no Termo de Referência serão aprovados para início do faturamento.

b) Em Desconformidade: Caso apresentem instabilidade, incompatibilidade com a rede de fibra óptica do município ou defeitos de fabricação, os serviços e aparelhos serão rejeitados (no todo ou em parte), devendo ser substituídos imediatamente pela contratada.

VII- Critérios de Atendimento: A Contratada deverá obedecer aos critérios de prioridade e urgência na resolução de falhas (SLA) sempre que comunicada pelos fiscais do contrato.

VIII- Superação Tecnológica: As especificações definidas neste estudo e no Termo de Referência representam o padrão mínimo aceitável. Elas poderão ser superadas por soluções tecnológicas mais modernas, desde que a proponente comprove a superioridade técnica e o atendimento a todas as exigências conceituais do edital, sem qualquer aumento nos custos para o município.

IX- Requisitos de Engenharia de Rede e Segurança: Sempre que houver a solicitação para a ativação de novas linhas ou manutenção do sistema, a empresa contratada deverá apresentar garantias de segurança cibernética, protocolos de criptografia de voz ativos e manter equipe técnica de suporte disponível para pronto atendimento. Essa medida visa mitigar o risco de colapso nas comunicações, interceptações não autorizadas e ataques cibernéticos, resguardando a integridade dos dados públicos e limitando a responsabilidade civil do município.

2.11. DA DISPENSA DA COTA RESERVADA PARA ME E EPP

(*ART. 49, INCISO III DA LC Nº 123/2006*)

Conforme estabelece o *artigo 48, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006*, a Administração Pública deve, em certames para **aquisição de bens de natureza divisível**, reservar cota de até 25% (vinte e cinco por cento) para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte. No entanto, o *artigo 49* do mesmo diploma legal, em consonância com as diretrizes de eficiência e interesse público da *Lei nº 14.133/2021*, prevê exceções a essa obrigatoriedade.

Dessa forma, a presente contratação inadmite a aplicação da cota reservada para ME e EPP, fundamentando-se nas seguintes razões de interesse público e viabilidade técnica:

a) Indivisibilidade e Complexidade Técnica do Objeto: O objeto desta licitação compreende uma solução integrada de tecnologia de comunicação. Ela envolve a prestação dos serviços de telefonia VoIP (tráfego de voz/dados), as licenças de software do sistema e o fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato. A divisão do objeto em cotas distintas colocaria em risco o funcionamento harmônico do sistema de comunicação do município.

b) Prejuízo à Economia de Escala: A segmentação dos serviços de tráfego de voz ou do lote de aparelhos IP impediria a obtenção de uma economia de escala. Isso elevaria o custo unitário dos ramais para o município e violaria o princípio da economicidade.

c) Risco de Conflito de Responsabilidade (*Jogo de Empurra*): Caso o objeto fosse dividido entre empresas diferentes (uma fornecendo as linhas e outra fornecendo os aparelhos), haveria um grave risco de conflito de responsabilidade em situações de falha técnica ou interrupção do sinal. Uma empresa poderia atribuir a culpa pelo problema ao equipamento ou serviço da outra, deixando as secretarias do Poder Executivo de Morrinhos/GO sem comunicação e prejudicando o atendimento à população.

d) Garantia de Centralização do Suporte Técnico (SLA): Para assegurar a continuidade do serviço público, é indispensável que uma **única empresa especializada** seja responsável por

toda a cadeia do serviço, desde a configuração da plataforma na nuvem até o funcionamento físico do aparelho na mesa do servidor público. Isso garante agilidade na cobrança do cumprimento dos prazos de atendimento (SLA) e eficácia na fiscalização contratual.

Ante o exposto, resta demonstrado que a instituição de cota reservada para ME e EPP é **tecnicamente inviável e prejudicial ao interesse público**, configurando a hipótese de dispensa prevista no *art. 49, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006*. Ressalta-se, por oportuno, que as microempresas e empresas de pequeno porte **poderão participar normalmente do certame em ampla concorrência**, disputando a totalidade do objeto, desde que comprovem a qualificação técnica exigida.

2.12. DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS E PROPOSTAS

A empresa interessada deverá apresentar preços competitivos e compatíveis com os valores de mercado, respeitando rigorosamente o limite de referência estabelecido neste ETP, no Termo de Referência e no Edital, observando sempre as diretrizes do *Decreto Municipal nº 2.299/2025 e da Lei nº 14.133/2021*.

Na condução do **Pregão Eletrônico**, o pregoeiro aplicará as regras do *Decreto Municipal nº 2.299/2025* sempre que necessário. Este decreto estabelece os critérios e parâmetros para identificar e tratar propostas possivelmente inexequíveis em licitações regidas pela Nova Lei de Licitações no âmbito do Município de Morrinhos/GO, garantindo a segurança jurídica da contratação.

No que se refere ao preço proposto, as empresas participantes do certame deverão apresentar suas propostas comerciais em estrita observância aos seguintes requisitos:

- **Composição Integral do Preço:** No preço global ofertado deverão estar incluídas todas as despesas diretas e indiretas, custos com licenças de software, tráfego de dados, manutenção, suporte técnico, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais, despesas administrativas, o lucro e demais insumos necessários para a perfeita execução dos serviços e disponibilização dos aparelhos em comodato.

- **Padronização das Planilhas:** As planilhas de composição de custos e formação de preços deverão ser similares às constantes no Edital de Licitação e em seus anexos.

- **Detalhamento do Objeto Cotado:** A planilha técnica deverá conter a descrição clara do serviço de telefonia VoIP proposto, bem como a marca e o modelo dos aparelhos telefônicos IP ofertados em regime de comodato, indicando o valor unitário por ramal e o valor total mensal e anual.

- **Validade da Proposta:** O prazo de validade da proposta comercial não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura do certame.

- **Conformidade com o Planejamento:** A proposta deve estar em total consonância com as exigências técnicas e funcionais deste Estudo Técnico Preliminar (ETP), do Termo de Referência (TR) e do respectivo instrumento convocatório.

Portanto, para viabilizar a contratação do objeto deste estudo, é indispensável o atendimento aos requisitos de habilitação que comprovem a qualidade e a capacidade de execução da empresa licitante, em estrita observância aos critérios dispostos nos *artigos 62, 66, 67, 68 e 69 da Lei nº 14.133/2021* (habilitação jurídica, técnica, fiscal, social e trabalhista, e econômica).

Por fim, destaca-se que o objeto demanda planejamento logístico e técnico especializado para a entrega, instalação, configuração inicial e futura desinstalação de toda a estrutura de ramais IP nas secretarias. Todos os custos envolvidos nessa operação, bem como o deslocamento de técnicos até os locais determinados pela contratante, deverão estar obrigatoriamente inclusos no preço global ofertado pela licitante, não sendo admitidos pleitos de custos adicionais sob o pretexto de instalação ou assistência técnica.

2.13. DO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E LISTA DE SECRETARIAS PRIORITÁRIAS

A implantação da nova solução de telefonia VoIP em nuvem ocorrerá de forma faseada, iniciando-se imediatamente pelos órgãos que prestam serviços essenciais e de alta relevância para a população de Morrinhos/GO.

Os primeiros ramais e aparelhos IP em comodato serão destinados obrigatoriamente para a seguinte estrutura:

I- Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

- Gabinete do Secretário e Assessoria Jurídica
- Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
- Departamento de Regulação, Controle e Avaliação (Agendamento de Consultas/Exames)
- Fundo Municipal de Saúde
- Superintendência de Vigilância em Saúde (Vigilância Sanitária, Epidemiológica e Ambiental)
- Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e Hospital Municipal (Ramais Administrativos)
- Central do SAMU e Almoxarifado Central da Saúde

II- Secretaria Municipal de Administração (SEMAD)

- Gabinete do Secretário
- Recursos Humanos (Folha de Pagamento, Cadastro e Benefícios)
- Departamento de Compras, Licitações e Contratos (Setor Central)
- Departamento de Planejamento em Compras e Licitações
- Superintendência de Tecnologia da Informação (TI) – Gestora da rede lógica
- Almoxarifado Central do Município e Protocolo Geral

III- Secretaria Municipal de Educação (SME)

- Gabinete do Secretário
- Gestão Pedagógica
- Departamento de Alimentação e Nutrição Escolar (Merenda)
- Planejamento e Finanças (Fundeb)
- Departamento de Transporte Escolar
- Núcleo de Inspeção e Organização Escolar

Ressalta-se que a estrutura detalhada acima compreende as áreas essenciais e prioritárias desta primeira etapa, as quais serão contempladas obrigatoriamente no lote inicial de instalação. A expansão da solução de telefonia VoIP para os demais departamentos, setores e secretarias da Administração Municipal ocorrerá de forma subsequente, ficando condicionada à abertura de solicitação formal por parte de cada órgão interessado, bem como à viabilidade técnica da rede local e à disponibilidade orçamentária do município.

Sem prejuízo do cronograma inicialmente estabelecido, a ordem de implantação descrita nesta etapa poderá sofrer alterações e inversões de prioridade a qualquer tempo, desde que devidamente motivadas e justificadas sob o critério de conveniência, oportunidade e estrito interesse da Administração Pública, visando garantir a continuidade dos serviços municipais e a eficiência da transição tecnológica.

2.14. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

Os principais critérios de sustentabilidade focam na **logística reversa obrigatória**, na **eficiência energética dos aparelhos** e na **neutralização da pegada de carbono** das centrais de dados (data centers), esses critérios garantem que a tecnologia contratada traga economia e modernidade sem gerar impactos ambientais negativos significativos.

2.14.1. TRÊS PILARES PRINCIPAIS E ESSENCIAIS

I- Ciclo de Vida do Produto e Logística Reversa

- **Logística Reversa Obrigatória:** A empresa contratada deve se responsabilizar pelo recolhimento, substituição e descarte adequado dos aparelhos IP danificados ou obsoletos (conforme a *Lei Federal nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos*).

- **Certificação Green Shield / RoHS:** Exigência de que os telefones IP fornecidos não utilizem substâncias perigosas na fabricação (como chumbo, mercúrio e cádmio), atendendo às diretrizes internacionais RoHS.

- **Manutenção Preventiva:** Priorização da atualização de software (*firmware*) e reparo dos aparelhos físicos em vez da troca imediata por um novo, estendendo a vida útil do hardware.

II- Eficiência Energética

- **Suporte a PoE (Power over Ethernet):** Os aparelhos IP devem ser alimentados diretamente pelo cabo de rede. Isso reduz o uso de fontes de alimentação individuais (tomadas elétricas) e otimiza o consumo da rede.

- **Modo de Espera Econômico (Eco-Mode):** Os telefones devem possuir função automática de desligamento da tela (*display*) e redução de consumo de energia fora do horário de expediente.

- **Selo Procel / Energy Star:** Certificação de que os equipamentos consomem o mínimo de energia possível quando ativos.

III- Sustentabilidade do Provedor (Serviço em Nuvem)

- **Data Centers Verdes:** O serviço de VoIP (PABX Virtual) deve rodar em servidores que utilizem fontes de energia renovável (solar, eólica) ou que possuam programas robustos de compensação de carbono.

- **Redução de Pegada de Carbono:** Estímulo ao atendimento e suporte técnico remoto, evitando o deslocamento desnecessário de veículos para manutenção física.

Do mais, a CONTRATADA deverá adotar as práticas de sustentabilidade ambiental na execução do contrato, em conformidade com o *art. 5º da Lei 14.133/21*, no que diz:

> *Art. 5º. Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).*

Onde, no princípio do Desenvolvimento sustentável, estabelece que as licitações sustentáveis são certames que exigem das futuras contratadas o atendimento de critérios ambientais, sociais e econômicos, tendo como fim o desenvolvimento da sociedade em seu sentido amplo e a preservação de um meio ambiente equilibrado. Em embasamento ao *art.225 da CF* (Constituição Federal), onde a empresa ainda que oferte o melhor preço, deverá fazer valer a obrigação constitucional do poder público de garantir um meio ambiente equilibrado.

3. ESTIMATIVAS DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. LEVANTAMENTO DE MERCADO

O mapeamento preliminar aponta que o mercado de prestação de serviços contínuos de telefonia VoIP e fornecimento de aparelhos IP em regime de comodato é maduro e possui ampla competitividade.

Durante a pesquisa de mercado, viu-se que as principais empresas do setor detêm aderência às exigências verdes, utilizando centrais telefônicas em nuvem hospedadas em *data centers* com alta eficiência energética, aparelhos com suporte a *Power over Ethernet* (PoE) para redução do consumo elétrico e políticas estruturadas de logística reversa para equipamentos obsoletos ou danificados.

Ao pesquisar pelos precedentes públicos, foi possível identificar contratos, Atas de Registro de Preços e editais de municípios goianos de médio e grande porte que incluíram com sucesso cláusulas de sustentabilidade ambiental (como conformidade com a diretriz RoHS e descarte adequado de lixo eletrônico) sem causar o esvaziamento do certame ou sobrepreço injustificado.

Portanto, evidencia-se que esse tipo de contratação ocorre de forma abundante e difusa, sendo então uma contratação comum, em todas as esferas públicas.

Por se tratar de contratação de prestadores de serviços especializados, para pesquisa de preço, conforme *IN 65/2021*, foi escolhido o método descrito no *inciso III do art. 5°*, que diz:

> *"Art. 5°. A pesquisa de preços para fins de determinação de bens e contratação de serviços em geral, será realizada mediante a utilização dos seguintes*

> *parâmetros, empregados de forma combinada ou não: [...]*
> *III – dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo poder Executivo Federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital, contendo a data e a hora de acesso."*

Na contratação em anseio não foram constatadas situações singulares e/ou casos de complexidade técnica da pretensão aquisitiva que pudessem promover a realização de audiência pública para o apanhado de contribuições, a fim de estabelecer a solução mais adequada visando preservar a relação custo-benefício, em face das aquisições serem consideradas comuns (serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação).

A investigação e pesquisas para o tipo de contratação em objetivo têm a premissa de examinar se a necessidade da contratação possui executividade e se há coerência em objeto e fornecedor em relação ao objetivo da presente contratação.

A seleção dos serviços a serem contratados, suas quantidades, bem como as suas descrições, ficaram a cargo do Departamento de TI, por meio de prévio levantamento que consolidou as necessidades de toda a estrutura administrativa do município, admitindo-se a necessidade, à Administração e ao Departamento de Planejamento em Compras e Licitações.

Ao Departamento de Planejamento em Compras e Licitações coube a adequação e análise da demanda, junto à complementação, pesquisa de preços e a formalização do processo de contratação para atender à demanda global de comunicação, integração e conectividade de todas as pastas governamentais do município.

De fato, o quantitativo apresentado, os quais tomam o norte deste estudo, decorre de pesquisas e investigações realizados pelo Departamento de Planejamento em Compras e Licitações do Município, cuja **Contratação de Pessoa Jurídica para Prestação de Serviços Contínuos de Telefonia VoIP e Aparelhos IP em Comodato** ocorrerá mediante Processo Licitatório, visando o maior número de participantes, o que proporcionará ampla disputa em harmonia ao que preconiza a norma de licitação e os acórdãos do TCU, que dispensam transcrição.

A disputa por melhores preços e maior qualidade, garantindo a isonomia e economicidade, tende a oportunizar fornecedores comprometidos com a excelência a apresentarem suas propostas e, assim, contribuírem para o fortalecimento da Administração Pública no município.

3.2.DAS SOLUÇÕES

Para atender à necessidade de modernização, integração e eficiência na comunicação de toda a estrutura administrativa do município, foram mapeadas e analisadas três principais soluções oferecidas pelo mercado atual:

I- **Solução 1 – Contratação de Telefonia Analógica Tradicional (STFC) –** Manutenção do modelo convencional baseado em cabos de cobre e centrais físicas locais instaladas em cada secretaria.

Inviável. Pois trata-se de uma tecnologia obsoleta e em processo de descontinuação pelas operadoras. Apresenta custos elevados de manutenção de fiação, tarifas de chamadas locais e de longa distância muito altas, além de total falta de integração nativa entre os prédios públicos do município.

II- **Solução 2 – Contratação de Telefonia VoIP com Aquisição de Equipamentos (Compra de Aparelhos IP)**

O município contrataria apenas o serviço de tráfego de voz em nuvem e realizaria a compra definitiva de todos os telefones IP por meio de licitação.

Desvantajosa. Embora traga os benefícios da tecnologia em nuvem, esta alternativa gera um alto custo inicial de investimento (*Capex*) para os cofres públicos. Além disso, transfere para o município o risco de obsolescência tecnológica, os custos com futuras manutenções e o ônus de gerenciar o descarte e a logística reversa do lixo eletrônico quando os aparelhos quebrarem ou ficarem defasados.

III- **Solução 3 – Contratação de Telefonia VoIP com Fornecimento de Aparelhos IP em Regime de Comodato –** O modelo mais moderno e eficiente para a administração pública. Nele, o município contrata o serviço de ligações na nuvem e recebe os aparelhos telefônicos IP por comodato, conforme necessidade, durante o contrato.

Esta alternativa consiste na contratação integrada de serviços de comunicação de voz sobre IP (VoIP) em nuvem, combinada com a locação de aparelhos telefônicos IP (telefones físicos, headsets ou audioconferências) sob o regime jurídico de **comodato**. A empresa contratada assume a responsabilidade total pela ativação do sistema, configuração do PABX Virtual na nuvem e entrega dos equipamentos prontos para uso em todas as secretarias e órgãos municipais.

A **vantajosidade** desta solução fundamenta-se no princípio da eficiência e economicidade. O município elimina a necessidade de um grande investimento inicial de capital (Capex), transformando-o em despesa operacional previsível (Opex). Além disso, a prefeitura transfere para o parceiro privado todo o risco de quebra, depreciação e obsolescência dos aparelhos. Isso garante que a máquina pública municipal opere sempre com tecnologia de ponta sem gastar com novas licitações de hardware no futuro.

4. DA SOLUÇÃO A SER ADOTADA

4.1. DESCRIÇÃO

A solução a ser adotada consiste na contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de **Serviços Contínuos de Telefonia Corporativa em Nuvem**, baseada na tecnologia **VoIP** (*Voice over Internet Protocol*), integrada ao fornecimento de equipamentos terminais (Aparelhos Telefônicos IP e acessórios) sob o regime de **Comodato**, com o objetivo de atender plenamente à demanda de todas as Secretarias Municipais de Morrinhos/GO**.**

A transição para este modelo digitalizado e descentralizado torna-se urgente e imperiosa diante da **situação de vulnerabilidade operacional da atual fornecedora** do Município, a qual se encontra em **processo de Recuperação Judicial**. Este cenário econômico-financeiro da contratada atual eleva exponencialmente o risco de descontinuidade abrupta e colapso nos serviços essenciais de comunicação da Prefeitura, limitando a capacidade de manutenção da rede e reposição de materiais. Portanto, a migração para uma arquitetura em nuvem visa mitigar o risco de apagão administrativo, resguardando a governança pública e garantindo a continuidade do atendimento ao cidadão de Morrinhos/GO.

Em cumprimento às normas de proteção ao consumidor e à excelência dos serviços públicos, a solução compreende a entrega dos seguintes componentes integrados:

I- **Infraestrutura de PABX Virtual (Nuvem):** Central telefônica virtualizada hospedada em nuvem de alta disponibilidade, eliminando a dependência de centrais físicas locais e fiações analógicas obsoletas que hoje dependem da empresa em recuperação judicial. A plataforma terá gerenciamento 100% via web para criação de ramais e relatórios em tempo real.

II- **Fornecimento de Aparelhos IP em Comodato:** Disponibilização de aparelhos telefônicos físicos do tipo IP, durante a vigência contratual. A nova contratada assume a obrigação de substituição imediata (*hardware swap*) em caso de vícios ou defeitos de fabricação, retirando este ônus fiscal, operacional e logístico do município.

III- **Serviços de Conectividade e Tráfego de Voz Independente:** Fornecimento de canais digitais para a realização de chamadas simultâneas locais e de longa distância nacional para redes fixas e móveis (STFC e SMP), além de comunicação interna entre secretarias 100% gratuita e ilimitada.

IV- **Recursos Avançados de Comunicação e Segurança Jurídica:** Implantação nativa de facilidades tecnológicas indispensáveis para a modernização administrativa, tais como:

a) **URA (Unidade de Resposta Audível):** Menu de atendimento automático programável para triagem e direcionamento ágil das chamadas dos cidadãos.

b) **Gravação Digital de Chamadas:** Armazenamento seguro de ligações para fins de auditoria, transparência e segurança jurídica dos atos administrativos.

c) **Portabilidade Numérica:** Migração integral e transparente de todos os números telefônicos atualmente utilizados pelas secretarias municipais, sem interrupção dos serviços.

V- **Resiliência Operacional e SLAs Rígidos:** Prestação de serviços sob níveis estritos de garantia de qualidade (mínimo de 99,9% de Uptime/Disponibilidade), suporte técnico especializado 24/7 e manutenção proativa, blindando a Prefeitura contra as falhas sistêmicas que o modelo atual apresenta.

4.2. DO ALINHAMENTO COM O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

(Lei Nº 8.078/1990)

Tendo em vista que a presente contratação visa estruturar canais de comunicação direta entre o Município de Morrinhos/GO e a população local (usuária de serviços públicos na condição de consumidora final), bem como resguardar a própria Administração Municipal na relação com a futura contratada, o objeto deverá obedecer rigorosamente aos preceitos do **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**, conforme as diretrizes abaixo:

- **Transparência e Clareza na Oferta (*Art. 31, CDC*):** A empresa contratada deverá assegurar, na prestação do serviço e no fornecimento dos aparelhos IP, informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, preço, garantia e prazos de validade. Os relatórios de bilhetagem, as tarifas aplicadas e as especificações dos ramais devem ser disponibilizados em formato transparente, evitando repetições das falhas operacionais e omissões informativas comuns em empresas sob regime de recuperação judicial.

- **Garantia Legal contra Vícios de Qualidade e Adequação (*Art. 26, CDC*):** Sendo os serviços de comunicação e os aparelhos telefônicos IP classificados como produtos e serviços duráveis, o Município de Morrinhos/GO resguarda o direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação no prazo decadencial de **90 (noventa) dias**, contados a partir da entrega efetiva dos aparelhos ou do término da execução/ativação de cada etapa dos serviços de VoIP (*conforme § 1° do art. 26*). Em caso de **vício oculto**, o prazo decadencial de 90 dias iniciar-se-á no momento em que ficar evidenciado o defeito técnico ou a instabilidade sistêmica do software *(§ 3° do art. 26).*

- **Garantia Contratual e Termo por Escrito (*Art. 50 e Art. 74, CDC*):** A garantia contratual oferecida pela licitante vencedora será complementar à legal e deverá ser conferida mediante termo escrito e padronizado. O termo deverá esclarecer adequadamente em que consiste a garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada, devendo ser entregue preenchido no ato do fornecimento dos aparelhos IP e ativação do VoIP. O fornecimento deverá vir acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática e com ilustrações, sob pena de a contratada incorrer nas sanções administrativas cabíveis e na infração penal tipificada no *Art. 74 do CDC*.

Portanto a solução visa, suprir a demanda municipal, após diagnóstico da obsolescência tecnológica, a indisponibilidade de equipamentos adequados e as falhas frequentes no sistema telefônico atual das secretarias do Poder Executivo de Morrinhos/GO. Desse modo, a contratação ocorrerá mediante Pregão Eletrônico para a assinatura de contrato administrativo, **cuja vigência inicial será de 12 (doze) meses**. Por se tratar de prestação de serviços contínuos, o instrumento contratual poderá ser prorrogado de forma sucessiva, respeitado o limite máximo decenal (10 anos) estabelecido no *art. 107 da Lei nº 14.133/2021*, desde que a Administração ateste, a cada período, e ainda, que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração Pública, em observância aos Critérios de Sustentabilidade, esclarecidos no **item 2.2.** deste estudo. Bem como em observância ao **item 2.1.**.

Mediante as possíveis resoluções foi tido como vantajoso ao município a **solução 3**, apresentada no i**tem 3.2**, deste estudo.

4.3. JUSTIFICATIVA PARA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

A escolha da **Solução 3 – Contratação de Telefonia VoIP com Fornecimento de Aparelhos IP em Regime de Comodato** se fundamenta nos princípios constitucionais da eficiência, da economicidade e da continuidade do serviço público, mostrando-se como a única via capaz de modernizar a infraestrutura administrativa do Município de Morrinhos/GO e mitigar riscos jurídicos e operacionais iminentes.

4.3.1. DA URGÊNCIA OPERACIONAL: RISCO DE DESCONTINUIDADE (RECUPERAÇÃO JUDICIAL)

A atual prestadora de serviços de telefonia do Município encontra-se em processo de Recuperação Judicial, o que gera uma grave vulnerabilidade para a Administração Municipal. Empresas nessa situação econômico-financeira enfrentam severas restrições de capital, o que reduz drasticamente a capacidade de manutenção de redes físicas de cobre (tecnologia analógica obsoleta) e a reposição de equipamentos.

Manter o modelo atual significaria submeter as Secretarias Municipais, especialmente áreas críticas como Saúde, Educação e Administração ao risco real de um apagão de comunicação e isolamento institucional. A migração para a telefonia VoIP em nuvem transfere a inteligência do sistema para servidores de alta disponibilidade, quebrando a dependência da infraestrutura precária da atual fornecedora e blindando o Município contra interrupções abruptas no atendimento ao cidadão.

4.3.2. DA ECONOMICIDADE E PROTEÇÃO AO PATRIMÔNIO PÚBLICO (CAPEX VS. OPEX)

Diferente da **Solução 2** (compra definitiva de aparelhos), o regime de **Comodato** elimina a necessidade de um alto investimento inicial de capital (Capex) por parte do Município de Morrinhos/GO. A aquisição de centenas de telefones IP via licitação oneraria imediatamente os cofres públicos.

Ao optar pelo comodato, a despesa torna-se estritamente operacional (Opex), diluída nas mensalidades dos ramais. Além disso, a Administração se livra de gastos futuros com manutenção de hardware, gerenciamento de estoque de peças e, principalmente, com o ônus logístico e ambiental do descarte de lixo eletrônico quando os aparelhos se tornarem obsoletos ou quebrarem.

4.3.3. DA BLINDAGEM JURÍDICA E ALINHAMENTO COM O CDC

Como os canais de telefonia da Prefeitura servem diretamente para o atendimento e prestação de serviços públicos à população (usuários equiparados a consumidores), a solução escolhida foi estruturada para cumprir rigorosamente o **Código de Defesa do Consumidor (*Lei nº 8.078/1990*)**:

1. **Garantia de Manutenção Inclusa (Art. 26 e 50 do CDC):** O regime de comodato transfere integralmente à contratada a responsabilidade pelo ciclo de vida dos aparelhos. Diante de qualquer vício aparente ou oculto, a empresa é obrigada a realizar a substituição do equipamento (*hardware swap*) em até 24 horas, garantindo que o Município exerça seu direito de garantia de forma plena, sem burocracias ou custos adicionais.

2. **Direito à Informação e Transparência (Art. 31 do CDC):** A contratação exige a entrega de manuais didáticos, ilustrados e obrigatoriamente em língua portuguesa, além de termos de garantia por escrito. Isso assegura que os servidores públicos de Morrinhos/GO operem a tecnologia de forma correta e segura, refletindo diretamente na qualidade, clareza e eficiência do atendimento prestado ao cidadão morrinhense.

Em suma, a contratação em regime de comodato com tecnologia VoIP apresenta-se como a proposta de maior **vantajosidade competitiva**, pois une inovação tecnológica, custo inicial zero em equipamentos, proteção contra a falência da atual operadora e total conformidade com as regras de garantia legal do ordenamento jurídico brasileiro.

4.4. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES COGITADAS

Para fundamentar a escolha do modelo ideal para a modernização administrativa do Município de Morrinhos/GO, foi realizada uma análise comparativa detalhada entre as três principais soluções viáveis no mercado atual. Esta avaliação leva em conta aspectos econômicos, técnicos, de conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a mitigação do risco operacional frente à atual prestadora (em recuperação judicial).

Critério de Análise	Solução 1: Telefonia Analógica Tradicional (STFC)	Solução 2: Telefonia VoIP com Aquisição de	Solução 3: Telefonia VoIP com Aparelhos IP

		Equipamentos (Compra)	em Regime de Comodato
Investimento Inicial (Capex)	Baixo	Muito Alto	Zero
Risco de Descontinuidade (Recup. Judicial)	Crítico / Inaceitável	Baixo	Nulo
Obsolescência Tecnológica	Total (Tecnologia Obsoleta)	Alto (Ônus do Município)	Nulo (Ônus do Fornecedor)
Logística Reversa / Descarte	Inexistente	Ônus da Prefeitura	Ônus da Empresa Contratada
Alinhamento com o CDC	Prejudicado	Parcial (Moroso/Burocrático)	Integral e Imediato
Viabilidade Técnica e Econômica	Inviável	Desvantajosa	Altamente Vantajosa

4.4.1. SOLUÇÃO 1 – CONTRATAÇÃO DE TELEFONIA ANALÓGICA TRADICIONAL (STFC)

A se da manutenção do modelo convencional baseado em cabos de cobre e centrais físicas locais (PABX físico) instaladas individualmente em cada secretaria municipal. Esta alternativa apresenta-se como **totalmente inviável**. Trata-se de uma tecnologia obsoleta e em processo de descontinuação global pelas grandes operadoras. Exige custos elevados com manutenção de fiação física e tarifas de chamadas locais e de longa distância excessivamente altas, além de não oferecer integração nativa ou inteligência de dados (como relatórios de bilhetagem e gravação de chamadas).

Para tanto, manter este modelo é inaceitável devido ao cenário da atual prestadora do município, que se encontra em **Recuperação Judicial**. Empresas sob esta condição não possuem capacidade financeira para investir na

expansão ou manutenção de redes físicas complexas. O risco de colapso, falha sistêmica e isolamento das Secretarias de Saúde, Educação e Administração é iminente.

Nesse sentido o alinhamento ao CDC, é prejudicado, pois, a falta de relatórios claros e a instabilidade física da rede impedem o cumprimento do dever de informação ostensiva e qualidade do serviço previstos no *Art. 31 do CDC.*

4.4.2. SOLUÇÃO 2 – CONTRATAÇÃO DE TELEFONIA VOIP COM AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS (COMPRA DE APARELHOS IP)

A se tratar desse modelo de contratação, o Município contrataria apenas a licença do software e o tráfego de voz em nuvem, realizando a compra definitiva de todos os telefones IP e headsets necessários por meio de uma licitação de fornecimento de bens.

Esta alternativa apresenta-se como **desvantajosa**. Embora traga os benefícios da tecnologia de voz na nuvem e elimine a dependência da rede física da empresa em recuperação judicial, ela gera um impacto orçamentário inicial severo (alto custo de Capex), desviando recursos públicos que poderiam ser aplicados em áreas finalísticas.

Assim, transfere integralmente para a Prefeitura de Morrinhos/GO o risco de obsolescência tecnológica natural do hardware. Caso um aparelho queime ou apresente vício após o período de garantia do fabricante, o município terá que arcar com os custos de reparo ou deflagrar novos e burocráticos processos licitatórios para reposição. Além disso, o município assume o ônus administrativo e ambiental de gerenciar o descarte e a logística reversa do lixo eletrônico.

Avaliando o alinhamento ao CDC, encontramos atendimento parcial. Embora permita o cumprimento das regras de transparência, a aplicação das garantias por vício oculto ou aparente (*Art. 26 do CDC*) torna-se morosa, dependendo de assistências técnicas terceirizadas, o que desrespeita os prazos necessários para o bom andamento do serviço público.

4.4.3. SOLUÇÃO 3 – CONTRATAÇÃO DE TELEFONIA VOIP COM FORNECIMENTO DE APARELHOS IP EM REGIME DE COMODATO

A Contratação integrada da plataforma de comunicação em nuvem com a cessão de comodato dos aparelhos IP durante a vigência do contrato, ficando a contratada responsável pela ativação, suporte e ciclo de vida dos hardwares, apresenta-se como **altamente vantajosa e recomendada**. O modelo elimina o investimento inicial (Capex Zero), transformando o gasto em despesa operacional (Opex) previsível e escalável, permitindo adicionar ou remover ramais conforme a necessidade real das Secretarias Municipais.

O risco de obsolescência e depreciação é transferido 100% para o parceiro privado. Ao término ou renovação contratual, o município pode exigir a atualização tecnológica dos aparelhos. O gerenciamento do descarte e da logística reversa ambiental dos eletrônicos danificados também fica a cargo exclusivo da contratada. A infraestrutura em nuvem rompe em definitivo o vínculo com a precária rede de cobre da empresa em recuperação judicial.

Conta-se ainda com o alinhamento Integral e Imediato ao CDC, sob o regime de comodato, a garantia contratual (*Art. 50 do CDC*) e a substituição imediata por vícios (*hardware swap* em até 24 horas) tornam-se obrigações diretas da contratada, fiscalizadas sob rígido SLA (Acordo de Nível de Serviço). Isso blinda o município e garante o cumprimento estrito do princípio da continuidade do serviço público essencial oferecido ao cidadão morrinhense.

4.5. SOLUÇÃO COMO UM TODO

Diante da análise comparativa das soluções cogitadas, conclui-se que a **Solução 3 (Contratação de Telefonia VoIP com Fornecimento de Aparelhos IP em Regime de Comodato**) é a que melhor atende simultaneamente aos princípios da eficiência, modicidade de despesas e segurança jurídica.

4.6. DAS VANTAGENS DA SOLUÇÃO ADOTADA

4.6.1. CONTRATAÇÃO DE TELEFONIA VOIP COM FORNECIMENTO DE APARELHOS IP EM REGIME DE COMODATO

A adoção da Solução 3 — Contratação de Telefonia VoIP com Fornecimento de Aparelhos IP em Regime de Comodato, apresenta um conjunto de vantagens estratégicas, econômicas, técnicas e jurídicas para o Município de Morrinhos/GO, superando os modelos tradicionais e de compra definitiva.

As principais vantagens que justificam formalmente esta escolha são:

a) Vantagens Econômicas e Financeiras

- **Preservação do Orçamento Público (Capex Zero):** Eliminação total da necessidade de desembolso inicial expressivo para a compra de centenas de aparelhos telefônicos IP, permitindo que o município direcione seus investimentos para áreas finalísticas e prioritárias.

- **Previsibilidade Orçamentária (Transformação em Opex):** O custo da infraestrutura e dos equipamentos físicos é diluído em uma taxa de assinatura mensal recorrente fixa por ramal, facilitando o planejamento financeiro anual das secretarias.

- **Isenção de Custos Extras com Manutenção:** O município não terá gastos adicionais com peças de reposição, mão de obra técnica ou contratos complementares de assistência de hardware, uma vez que a manutenção preventiva e corretiva dos aparelhos já está embutida no valor do serviço.

b) Vantagens Técnicas e Operacionais

- **Neutralização do Risco de Apagão (Independência da Rede Antiga):** A migração imediata para a arquitetura VoIP em nuvem quebra em definitivo o vínculo com a precária infraestrutura da atual concessionária local (que se encontra em Recuperação Judicial), garantindo a continuidade do serviço público.

- **Modernização Tecnológica Sem Risco de Obsolescência:** O risco de desatualização ou depreciação dos telefones IP é transferido integralmente para a empresa contratada. Ao término ou renovação do contrato, a prefeitura pode exigir a substituição por modelos tecnologicamente mais recentes.

- **Alta Escalabilidade e Flexibilidade:** Facilidade para expandir ou reduzir a quantidade de ramais, departamentos e secretarias integradas de forma ágil e sem burocracia, acompanhando o organograma dinâmico da administração pública de Morrinhos/GO.

- **Comunicação Interna Gratuita e Unificada:** Todas as ligações realizadas entre ramais de diferentes prédios públicos, secretarias municipais, superintendências e departamentos do município passam a ser custo zero e ilimitadas.

c) Vantagens Jurídicas e de Sustentabilidade

- **Garantia de Substituição Ágil (Hardware Swap sob CDC):** Alinhamento perfeito com os *Artigos 26, 31 e 50 do Código de Defesa do Consumidor*. Diante de qualquer defeito ou vício no aparelho, a contratada é obrigada a substituí-lo em até 24 horas, sob pena de severas sanções contratuais.

- **Cumprimento Automático da Logística Reversa Ambiental**: O município se desonera da responsabilidade legal, fiscal e logística pelo descarte adequado e sustentável dos equipamentos eletrônicos danificados ou obsoletos. Ao fim da vigência do contrato, a destinação ecologicamente correta dos bens em comodato fica a cargo exclusivo da empresa contratada.

- **Controle, Transparência e Auditoria:** Acesso a painéis web com bilhetagem detalhada em tempo real e gravação digitalizada de chamadas, garantindo maior transparência nos atos administrativos e segurança jurídica no atendimento ao cidadão morrinhense.

A solução está estimada em **R$ 24.727,83** (vinte e quatro mil, setecentos e vinte e sete reais e oitenta e três centavos), **cuja vigência inicial será de 12 (doze) meses**.

Por se tratar de prestação de serviços contínuos, o instrumento contratual poderá ser prorrogado de forma sucessiva, respeitado o limite máximo decenal (10 anos) estabelecido no *art. 107 da Lei nº 14.133/2021*, desde que a Administração ateste, a cada período, e ainda, que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração Pública.

5. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO

Em estrito cumprimento ao disposto na *Lei Federal nº 14.133/2021*, a Administração Municipal de Morrinhos/GO determina o **NÃO PARCELAMENTO** do objeto do presente certame. A contratação será realizada por meio de Lote Único, unificando a prestação dos serviços contínuos de telefonia VoIP em nuvem e o fornecimento de aparelhos IP sob o regime de comodato.

A opção pelo lote único fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais e econômicos, conforme:

- **Incompatibilidade Técnica e Divisibilidade Inviável:** A separação do objeto em lotes distintos comprometeria severamente a integridade do sistema. A telefonia VoIP em nuvem exige total compatibilidade de protocolos (SIP), firmware e provisionamento automatizado entre o software e o hardware. A divisão geraria riscos crônicos de incompatibilidade técnica, prejudicando o funcionamento dos ramais nas Secretarias.

- **Risco de Conflito de Responsabilidades ("Jogo de Empurra"):** Caso os serviços de rede lógica e os aparelhos físicos fossem fornecidos por empresas diferentes, diante de qualquer instabilidade ou falha nas comunicações das Secretarias (especialmente nas pastas prioritárias como Saúde e Educação), haveria um inevitável conflito de atribuições. Uma empresa culparia o hardware da outra pelo problema, dificultando a fiscalização do contrato e violando os prazos rígidos de atendimento estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

- **Ponto Único de Contato (*Single Point of Contact - SPOC*):** A contratação unificada garante que a empresa vencedora seja a única e exclusiva responsável por todo o ciclo da comunicação municipal. O gerenciamento centralizado otimiza o acionamento do suporte técnico e garante a execução imediata da substituição de equipamentos (*hardware swap*) em até 24 horas, protegendo o Município de Morrinhos/GO contra falhas operacionais.

- **Economia de Escala e Eficiência Administrativa:** A aglutinação do objeto em um lote global atrai empresas de grande porte e consolidada robustez financeira no mercado de telecomunicações. Isso reduz sensivelmente o custo unitário por ramal ativo e otimiza a gestão administrativa, evitando a proliferação desnecessária de contratos e processos de pagamento simultâneos pela Prefeitura.

- **Mitigação do Risco Operacional Atual (Recuperação Judicial):** Considerando a delicada situação da atual operadora do município, a qual se encontra em processo de Recuperação Judicial e oferece alto risco de descontinuidade, a Administração necessita de uma transição célere, coordenada e segura. Contratar uma única solução integrada em lote global garante maior agilidade na portabilidade numérica e na ativação da nova estrutura, eliminando janelas de atraso que poderiam causar um apagão nas Secretarias.

Portanto, conclui-se que o agrupamento dos serviços de tráfego de voz e o fornecimento de hardware em comodato no mesmo lote não configura restrição à competitividade. Pelo contrário, trata-se de uma medida indispensável para garantir a segurança jurídica, a máxima economia e a continuidade imperiosa dos serviços públicos prestados à população de Morrinhos/GO.

5.1. JUSTIFICATIVA PARA O JULGAMENTO POR MENOR PREÇO POR ITEM

O critério de julgamento adotado para a presente licitação será o de **Menor Preço**, sob a modelagem de **Lote Único**. Esta escolha atende de forma estrita ao disposto no *art. 33, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021*, sendo plenamente justificada por fundamentos de ordem legal, técnica e econômica.

- **Enquadramento como Bens e Serviços Comuns:** A solução de telefonia VoIP corporativa em nuvem associada ao comodato de aparelhos IP, embora envolva alta tecnologia, possui padrões de desempenho, qualidade e especificações técnicas que podem ser objetivamente definidos pelo mercado através de especificações usuais (*conforme art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021*). Sendo um serviço comum de engenharia/tecnologia, o critério do "Menor Preço" é a regra impositiva e mais adequada para garantir a isonomia e a ampla competitividade.

- **Harmonia com o Não Parcelamento do Objeto:** Como demonstrado na justificativa de unificação do lote, a prestação do tráfego de voz, o PABX virtual e os telefones físicos em comodato formam um sistema único e interdependente. O julgamento pelo preço global do lote impede distorções de mercado (como uma empresa vencer o serviço e outra vencer os aparelhos), garantindo que a proposta selecionada seja, de forma real e consolidada, a mais econômica para os cofres públicos do Município de Morrinhos/GO.

- **Garantia de Exequibilidade e Proposta Mais Vantajosa:** Ao avaliar o Lote pelo menor preço, a Administração assegura que a futura contratada possui condições de amortizar os investimentos necessários na infraestrutura de nuvem e na compra dos equipamentos de comodato dentro do valor

mensal da assinatura. Isso afasta o risco de propostas inexequíveis que poderiam comprometer a entrega física dos aparelhos.

- **Foco na Eficiência e Economicidade:** Diante da iminente necessidade de substituir a atual operadora (que se encontra em processo de Recuperação Judicial e oferece graves riscos de paralisação), o critério de menor preço agiliza a fase de julgamento das propostas. A comissão de licitação avaliará o valor final integrado, acelerando a contratação e mitigando de forma célere o risco de um apagão nas Secretarias Municipais de Saúde, Educação e Administração.

Portanto, o julgamento pelo **Menor Preço** demonstra-se a estratégia mais eficaz para a consecução do interesse público. O modelo assegura a contratação de uma empresa robusta, capaz de cumprir com os rígidos prazos de manutenção (*hardware swap* de 24 horas sob as regras do CDC), ofertando a proposta financeira global mais benéfica para a Edilidade.

Portanto, resta plenamente demonstrada a viabilidade técnica, legal e econômica da presente escolha, recomendando-se o prosseguimento do feito licitatório nestes exatos termos.

6. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

A presente contratação visa alcançar resultados expressivos de modernização, controle de gastos, eficiência operacional e excelência no atendimento ao cidadão do Município de Morrinhos/GO. A transição da infraestrutura analógica antiga para o modelo VoIP em nuvem com aparelhos em comodato busca atingir impactos mensuráveis.

a) Resultados de Natureza Técnica e de Resiliência

- **Neutralização do Risco de Descontinuidade:** Eliminar por completo a dependência da atual concessionária (em recuperação judicial), garantindo a migração estável de 100% dos números telefônicos essenciais sem interrupções nos serviços públicos.

- **Disponibilidade e Estabilidade do Sistema (SLA):** Garantir que a comunicação do município opere com tempo de atividade mínimo (Uptime) de 99,9%, reduzindo a quase zero as falhas e quedas de linhas nas Secretarias de Saúde, Educação e Administração.

- **Tempo Ágil de Reparo (*Hardware Swap*):** Reduzir para no máximo 24 (vinte e quatro) horas a substituição de qualquer telefone IP que apresente defeito técnico, mantendo os postos de trabalho sempre ativos.

b) Resultados Econômicos e Financeiros

- **Redução Drástica de Custos Operacionais:** Redução estimada nas despesas com tarifas telefônicas corporativas, impulsionada pela eliminação de custos com manutenção de redes físicas de cobre e tarifas de longa distância (DDD), além de ligações internas 100% gratuitas.

- **Investimento Inicial Zero (Capex Livre):** Manter o orçamento municipal livre de gastos expressivos com compra de equipamentos, transferindo todo o custo de atualização e depreciação patrimonial para a empresa parceira.

- **Logística Reversa Sem Ônus Público:** Garantir custo zero para a prefeitura no descarte de resíduos eletrônicos, transferindo a responsabilidade ambiental e o descarte dos equipamentos em definitivo para a contratada ao fim do vínculo.

c) Resultados na Gestão e Atendimento ao Cidadão (Alinhamento com o CDC)

- **Transparência e Controle de Gastos:** Auditoria em tempo real de 100% das chamadas realizadas por todas as secretarias e departamentos através do painel de bilhetagem web, inibindo o uso indevido e o desperdício de recursos públicos.

- **Segurança Jurídica dos Atos Administrativos:** Gravação digitalizada de chamadas, servindo como ferramenta de auditoria, proteção das informações corporativas e salvaguarda jurídica nas relações e atendimentos com o público externo.

- **Excelência no Direcionamento de Chamadas:** Redução no tempo de espera do cidadão morrinhense através do menu automático da URA (Unidade de Resposta Audível), garantindo o direito à informação clara, precisa e ágil exigido pelo *Art. 31 do Código de Defesa do Consumidor.*

6.1. INDICADORES DE SUCESSO PARA MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

Para comprovar que esses resultados foram atingidos ao longo da vigência do contrato, a fiscalização utilizará as seguintes metas e métricas específicas para a solução de telefonia VoIP em nuvem e aparelhos em comodato:

Resultado Esperado	Indicador de Sucesso	Meta Operacional

Resiliência e Disponibilidade	Índice de Disponibilidade da Plataforma de Voz (*Uptime* do PABX Virtual).	**Mínimo de 99,9%** de tempo de atividade mensal do sistema no ar, monitorado via painel de gerência web.
Segurança Jurídica e Técnica	Entrega dos manuais de instrução ilustrados em português e Termos de Garantia por Escrito (*Arts. 31, 50 e 74 do CDC*).	**100% dos aparelhos IP entregues** acompanhados de sua respectiva documentação legal no ato da instalação.
Pontualidade na Transição	Cumprimento do cronograma de ativação e portabilidade numérica das linhas atuais do município.	**Zero interrupções** ou janelas de apagão de comunicação acima do limite tolerável durante o processo de migração.
Eficiência no Suporte (*SLA*)	Tempo de resposta para substituição de aparelhos danificados (*Hardware Swap*).	**Máximo de 24 horas úteis** para a troca física de qualquer equipamento com vício ou defeito técnico (*Art. 26 do CDC).*
Satisfação do Servidor e Cidadão	Estabilidade das chamadas (ausência de ecos, quedas ou ruídos) e funcionamento pleno da URA.	**Zero reclamações formais** abertas pelas Secretarias sobre a qualidade do áudio ou falhas no menu automático de atendimento.
Eficiência Fiscal e Execução	Índice de regularidade contratual (Glosas e penalidades aplicadas por descumprimento de prazos).	**Redução progressiva** de notificações contratuais e aplicação de glosas nas faturas mensais.

7. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Para esta solução não há contratações que guardam relação, afinidade e dependência com o objeto da contratação pretendida.

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Com base nos levantamentos técnicos, administrativos, jurídicos e econômicos realizados e detalhados ao longo deste documento, esta equipe de planejamento emite **DECLARAÇÃO DE TOTAL VIABILIDADE** para a deflagração do processo de contratação de solução integrada de **Telefonia VoIP Corporativa em Nuvem com Fornecimento de Aparelhos IP em Regime de Comodato** para o Município de Morrinhos/GO.

I- **Viabilidade Jurídica:** O modelo proposto atende integralmente aos princípios constitucionais da eficiência e da economicidade (*Art. 37 da CF/88*), à Nova Lei de Licitações (*Lei nº 14.133/2021*) que incentiva a busca pela proposta mais vantajosa e o parcelamento apenas quando técnica e economicamente recomendável, além de estar em perfeita consonância com os direitos de transparência e garantia previstos no Código de Defesa do Consumidor (*Lei nº 8.078/1990).*

II- **Viabilidade Técnica e Operacional:** A infraestrutura baseada em PABX Virtual (Nuvem) afasta definitivamente o risco de um apagão administrativo e colapso na comunicação do município. Ela rompe a dependência da atual concessionária local que se encontra em **Recuperação Judicial**. O modelo unificado (Lote Único) garante compatibilidade tecnológica nativa, ponto único de contato técnico (*SPOC*) e agilidade na substituição de equipamentos (*hardware swap* em até 24 horas), assegurando a continuidade das atividades nas Secretarias de Saúde, Educação, Administração e demais órgãos.

III- **Viabilidade Econômico-Financeira:** A modelagem por comodato (Capex Zero) desonera o erário municipal de investimentos iniciais vultosos com a compra de aparelhos IP. Transforma o gasto em despesa operacional (Opex) diluída, previsível e altamente escalável. Adicionalmente, transfere para o parceiro privado todos os custos de depreciação patrimonial, manutenção corretiva de hardware e o ônus logístico e ambiental da logística reversa do lixo eletrônico.

IV- **Interesse Público e Alinhamento Estratégico:** A solução oferece ferramentas modernas indispensáveis para a transparência e controle (painéis de bilhetagem em tempo real), segurança jurídica dos atos administrativos (gravação de chamadas) e excelência no atendimento ao cidadão morrinhense (Unidade de Resposta Audível - URA), cumprindo as metas e os indicadores de sucesso propostos.

Diante do exposto, resta plenamente demonstrado que a contratação pretendida não apenas é **tecnicamente possível e economicamente vantajosa**, mas também se apresenta como uma **medida de urgência administrativa** para salvaguardar o interesse público e modernizar a máquina administrativa de Morrinhos/GO.

Por conseguinte, esta equipe técnica conclui pela **VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**, recomendando o regular prosseguimento do feito para as fases de aprovação jurídica e posterior certame licitatório.

9. ANÁLISE DE RISCOS

O Mapa de Riscos está no **anexo I**, nesse ETP.

Objetivando sempre mitigar riscos e fazer um bom uso do dinheiro público, certificamos de que a presente contratação considerou tudo, o necessário para atender a demanda das Unidades Administrativas do Município de Morrinhos/GO.

MORRINHOS, 24 DE AGOSTO DE 2026.

Equipe responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar:

Documento assinado digitalmente
gov.br GILCELLY REGINA DE SOUZA GOMES PRADO
Data: 27/08/2026 08:11:10-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Gilcelly Regina de Souza Gomes Prado, MATRÍCULA Nº 7808
Departamento de Planejamento em Compras e Licitações
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Digitally signed by BARBARA LEITE ALVES BARBOSA
Date: 2026.08.27 08:56:36 GMT-03:00
Reason: Arquivo assinado eletronicamente
Location: BR

Bárbara Leite Alves Barbosa / CPF nº 701.949.431-51
Estagiária Pós Graduanda em Licitações e Contratos
Departamento de Planejamento em Compras e Licitações
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Responsável pelo levantamento de mercado e a Estimativa de Preços:

Documento assinado digitalmente
gov.br MILLENA DE OLIVEIRA REIS
Data: 27/08/2026 08:04:22-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Millena de Oliveira Reis / CPF nº 706.777.751-80
Estagiária de Graduação em Ciências Contábeis
Departamento de Planejamento em Compras e Licitações
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Responsável pela aprovação do Estudo Técnico Preliminar:

Digitally signed by MARCELO MANOEL VENTURINI:82330263015
Date: 2026.09.08 11:23:07 GMT-03:00
Reason: Arquivo assinado digitalmente
Location: BR

Marcelo Manoel Venturini/ Matrícula nº 4013317
Secretário Municipal de Administração Pública
FUNDO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Digitally signed by INESSA APOLINARIO DA SILVEIRA:99433320182
Date: 2026.08.27 08:48:28 GMT-03:00
Reason: Arquivo assinado digitalmente
Location: BR

Inessa Apolinário da Silveira/ Matrícula nº 4013335
Secretária Municipal de Educação
FUNDO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Digitally signed by CRISTIANE TEIXEIRA LIMA:78665884149
Date: 2026.09.08 19:22:57 GMT-03:00
Reason: Arquivo assinado digitalmente
Location: BR

Cristiane Teixeira Lima/ Matrícula nº 16
Secretária Municipal de Desenvolvimento Social
FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Digitally signed by MATHEUS JOSE SILVA GOMES
Date: 2026.08.27 10:04:27 GMT-03:00
Reason: Arquivo assinado eletronicamente
Location: BR

Matheus José Silva Gomes / Matrícula nº 4014107
Secretário Interino Municipal de Saúde
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

ANEXO I

MAPA DE RISCOS

DOCUMENTO QUE APRESENTA OS RISCOS, CONTROLES E RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES PREVENTIVAS.

1. Dados do Processo:	
Objeto:	Contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços de Telefonia VoIP, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e disponibilização de aparelhos telefônicos IP, em regime de comodato.
Nº do Processo:	2026021549

2. Fase de Análise:
Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor

3. Riscos:		
Risco 01:	Especificação técnica insuficiente ou defasada (Subdimensionamento).	
Probabilidade: ☐ **Baixa**	☒ **Média**	☐ **Alta**
Impacto: ☐**Baixo**	☐ **Médio**	☒ **Alta**
Danos: Queda na qualidade das chamadas, linhas ocupadas e necessidade de aditivos contratuais caros.		
Ação(ões) Preventiva(s): Realizar Estudo Técnico Preliminar (ETP) robusto, validar a capacidade da rede local (LAN/WAN) e prever margem de crescimento de ramais de no mínimo 20%.		**Responsável:** Departamento de TI; e, Departamento de Planejamento em Compras e Licitações.
Ação(ões) de Contingência: Locação emergencial de equipamentos de rede (switches) adicionais e contratação temporária de banda de internet sobressalente.		**Responsável:** Gerência do Departamento de TI;
Risco 02:	Atraso na entrega, instalação ou configuração dos aparelhos IP.	
Probabilidade: ☐**Baixa**	☒ **Média**	☐ **Alta**

Impacto: ☐**Baixo** ☒ **Médio** ☐ **Alto**	
Danos: Paralisação na transição do sistema antigo, deixando equipes sem comunicação e estendendo custos com a operadora anterior.	
Ação(ões) Preventiva(s): Fixar cronograma físico-financeiro detalhado no edital. Atrelar o primeiro pagamento à entrega e funcionamento de 100% dos aparelhos.	**Responsável:** Gestor e Fiscal do contrato;
Ação(ões) de Contingência: Prorrogar o contrato com a operadora antiga por um período mínimo de segurança (mês a mês) para não interromper os serviços.	**Responsável:** Gestor do contrato; e, Departamento Jurídico.
Risco 03:	Instabilidade severa na qualidade da voz (Jitter, latência ou queda).
Probabilidade: ☐**Baixa** ☐ **Média** ☒ **Alta**	
Impacto: ☐**Baixo** ☐ **Médio** ☒ **Alto**	
Danos: Prejuízo grave no atendimento ao cliente, perda de vendas e interrupção de serviços essenciais.	
Ação(ões) Preventiva(s): Exigir em contrato SLA de disponibilidade de no mínimo 99,5% e configurar regras de QoS na rede interna para priorizar a voz sobre dados.	**Responsável:** Departamento de TI; e, Fiscal do contrato;
Ação(ões) de Contingência: Ativar ramais VoIP temporários em aplicativos de celular (Softphones) via rede móvel (4G/5G) dos colaboradores.	**Responsável:** Suporte Técnico; e, Fiscal do contrato.
Risco 04:	Ataques cibernéticos, interceptação de chamadas ou fraudes tarifárias.
Probabilidade: ☐**Baixa** ☒ **Média** ☐ **Alta**	
Impacto: ☐**Baixo** ☐ **Médio** ☒ **Alto**	
Danos: Prejuízos financeiros imprevistos nas faturas (chamadas internacionais fantasmas) e vazamento de informações sigilosas.	

Ação(ões) Preventiva(s): Exigir o uso de protocolos de criptografia (SRTP/TLS), uso de firewalls de borda (SBC) e bloquear chamadas internacionais não autorizadas por padrão.	**Responsável:** Departamento de TI.
Ação(ões) de Contingência: Bloqueio imediato do tráfego VoIP afetado, reset de senhas globais e acionamento da equipe de resposta a incidentes de segurança.	**Responsável:** Departamento de TI; e, Contratada.

4- Responsáveis pela elaboração do Mapa de Riscos:

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa o Gerenciamento de Riscos da presente contratação e que o mesmo traz os conteúdos previstos na *Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.*

gov.br Documento assinado digitalmente
MILLENA DE OLIVEIRA REIS
Data: 27/08/2026 08:05:13-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Millena de Oliveira Reis / CPF nº 706.777.751-80
Estagiária de Graduação em Ciências Contábeis
Departamento de Planejamento em Compras e Licitações
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Marcelo Manoel Venturini/ Matrícula nº 4013317
Secretário Municipal de Administração Pública
FUNDO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Morrinhos – GO, 19 de Agosto de 2026.

ANEXO II DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR –
FORMAÇÃO DE PREÇOS/ ESTIMATIVA
PESQUISA DE PREÇOS

ASSUNTO	ESTIMATIVA ORÇAMENTÁRIA PARA O MUNICÍPIO DE MORRINHOS/GO - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VOIP, INCLUINDO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E DISPONIBILIZAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS IP, EM REGIME DE COMODATO.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº	2026021549

REQUISITANTE	
PREFEITURA MUNICIPAL	MORRINHOS/GO
SETOR	DEPARTAMENTO DE TI.
TELEFONE	3417 2162

					ORÇAMENTO	
LOTE ÚNICO						
ITEM	**DETALHAMENTO DO OBJETO**	**CÓD**	**UNID**	**QNTD**	**EMPRESA CNPJ** NP CAPACITAÇÕES E SERVIÇOS LTDA/ BANCO DE PREÇOS 07.797.967/0001-95	
					PREÇO MÉDIO	
					UNITÁRIO (R$)	TOTAL (R$)
01	Serviço de Telefonia VoIP Corporativa em Nuvem	145664	SERVIÇO	04	R$ 46,22	R$ 184,88
02	Ramais IP Ativos	145665	SERVIÇO	195	R$ 40,62	R$ 7.920,90
03	Aparelhos Telefônicos IP em Regime de Comodato	145666	SERVIÇO	195	R$ 31,19	R$ 6.082,05
04	Instalação, Configuração e Ativação da Solução	145667	SERVIÇO	04	R$ 1.315,00	R$ 5.260,00
05	Suporte Técnico e Manutenção da Solução. SUPORTE MENSAL	145668	SERVIÇO	48	R$ 85,00	R$ 4.080,00
06	Plataforma de Gerenciamento e Administração VoIP	145669	SERVIÇO	20	R$ 60,00	R$ 1.200,00
				ESTIMATIVA TOTAL		**R$ 24.727,83**