INST.FED.SUL-RIO-GRANDENSE/CAMPUS CAMAQUA

Estudo Técnico Preliminar 3/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 23339.000500.2026-72

2. Descrição da necessidade

A presente contratação decorre da necessidade de garantir a continuidade, eficiência e economicidade dos serviços de comunicação institucional, por meio da disponibilização de solução de telefonia fixa.

Atualmente, a unidade demanda serviço de comunicação telefônica que atende às atividades administrativas e acadêmicas, incluindo atendimento ao público, comunicação interna e interlocução com órgãos externos. No entanto, a infraestrutura atualmente utilizada apresenta limitações operacionais decorrentes da obsolescência tecnológica, elevando custos de manutenção e reduzida flexibilidade para expansão e modernização dos serviços, o que compromete a qualidade e a disponibilidade dos serviços de comunicação interna e externa.

Diante desse cenário, torna-se necessária a realização de procedimento licitatório para contratação de uma nova solução de telefonia, visando garantir maior disponibilidade, qualidade, escalabilidade e integração dos serviços de comunicação institucional.

Foram analisadas diferentes alternativas disponíveis no mercado, incluindo sistemas de PABX físico (on-premises), soluções de PABX em nuvem (Cloud PBX), telefonia móvel corporativa, serviços de telefonia fixa convencional (STFC) e plataformas de comunicação unificada baseadas em tecnologia VoIP. A avaliação dessas opções considerará aspectos técnicos, operacionais e econômicos, buscando identificar a solução mais adequada às necessidades da instituição e ao interesse público.

Trata-se de serviço de natureza contínua, essencial ao funcionamento da unidade, cuja interrupção pode acarretar prejuízos à prestação do serviço público e ao atendimento da comunidade.

Dessa forma, a contratação visa assegurar a manutenção das atividades institucionais, com solução tecnologicamente atualizada, aderente às necessidades da Administração e alinhada aos princípios da eficiência e da economicidade, conforme diretrizes estabelecidas na Lei nº 14.133/2021.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Departamento de Administração e Planejamento	Patrick Coelho Vieira

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

A solução a ser contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos, de forma a garantir a adequada prestação dos serviços de telefonia fixa com central PABX:

DISPONIBILIDADE E SUPORTE (SLA)

- Disponibilidade mínima: 99% ao mês
- Tempo Médio de Reparo (TMR): até 4 (quatro) horas, em caso de interrupção total

A contratada deverá dispor de estrutura técnica capaz de atender aos prazos estabelecidos, incluindo capacidade de atendimento remoto imediato e presencial quando necessário.

A exigência de atendimento dentro do prazo estipulado decorre da criticidade do serviço de comunicação institucional, sendo essencial para a continuidade das atividades administrativas e acadêmicas.

O descumprimento reiterado dos níveis de serviço poderá ensejar apuração administrativa e aplicação das sanções contratuais cabíveis, nos termos da Lei 14.133/2021.

INFRAESTRUTURA DE CONECTIVIDADE

A contratada deverá prover o link de conectividade por meio de infraestrutura gerenciada, adequada à prestação de serviços de voz sobre IP, não sendo admitido o uso de conexões de internet pública do tipo best effort para o transporte principal do serviço.

A exigência decorre da necessidade de garantia de qualidade, estabilidade e continuidade do serviço institucional de comunicação, considerando que soluções baseadas exclusivamente em conectividade compartilhada do tipo best effort podem apresentar degradação de desempenho incompatível com aplicações críticas de voz sobre IP.

Requisitos de Qualidade e Operação

A contratada deverá garantir:

- qualidade de serviço compatível com aplicações de voz (QoS)
- baixa latência, jitter controlado e perda de pacotes mínima
- capacidade de monitoramento e gerenciamento ativo da conectividade
- operação contínua e suporte técnico compatível com o SLA estabelecido

Responsabilidade Operacional

Não será admitida a subcontratação da gestão operacional do serviço de conectividade, devendo a contratada atuar como único ponto de responsabilidade técnica e contratual perante a contratante

Uso de Infraestrutura de Terceiros

A utilização de infraestrutura de terceiros será admitida exclusivamente como meio de transporte, desde que:

- não caracterize serviço de internet pública compartilhada (best effort)
- não transfira à contratante qualquer responsabilidade de interação com terceiros
- não comprometa o desempenho e a estabilidade do serviço

Equipamento de Terminação (CPE)

Para a entrega do link dedicado e operação da solução de voz, a contratada deverá fornecer, em regime de comodato ou locação inclusa, equipamento roteador/gateway de borda de sua propriedade.

Gestão do CPE

O equipamento será de gestão e manutenção integral da contratada, servindo como ponto de demarcação de responsabilidade técnica.

A contratada deverá garantir:

- configuração adequada
- monitoramento proativo
- substituição em caso de falha de hardware

Observando o SLA e o TMR de 4 (quatro) horas definidos neste Termo.

Interface e Integração

A interface de saída do equipamento para a rede interna da contratante deverá ser:

- padrão Ethernet RJ45 Gigabit

O link será entregue à contratante e encaminhado diretamente à sua rede interna, com integração por meio de VLAN específica para os terminais VoIP.

Responsabilidade Fim a Fim

A contratada será integralmente responsável por:

- qualidade da comunicação
- latência, jitter e perda de pacotes
- funcionamento ponta a ponta da solução

ESPECIFICAÇÕES DOS TERMINAIS (LOCAÇÃO)

Os aparelhos deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Protocolo SIP (RFC 3261)
- 2 portas Ethernet 10/100 Mbps
- Suporte a PoE (IEEE 802.3af)
- Codecs: G.711, G.722, G.729
- Tela LCD gráfica
- Viva-voz full duplex
- Entrada para headset

Segurança:

- Suporte a TLS e SRTP (criptografia SIP)

FUNCIONALIDADES MÍNIMAS DA CENTRAL

A solução deverá contemplar, sem custo adicional:

- Gestão e Monitoramento: Painel web para administração de ramais, visualização de status e relatórios de bilhetagem.
- Atendimento Inteligente: URA (Unidade de Resposta Audível) com Time Routing (regras de encaminhamento baseadas em horário e dia da semana).
- Encaminhamento Avançado: Siga-me (Incondicional, Ocupado e Não Atende), Transferência e recurso Chefe-Secretária.
- Grupos e Colaboração: Grupos de busca (sequencial/paralelo), grupos de captura, áudio conferência e intercalação de chamadas.
- Mensageria: Secretária eletrônica por ramal com gravação de recados.
- Segurança e Controle: Bloqueio de chamadas via Cadeado Eletrônico, controle de saída via Pincode (senha por ligação) e gestão de permissões por categoria de usuário (administrador).
- Histórico: Consulta rápida de última chamada e logs de chamadas recebidas/efetuadas.

SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

A contratada deverá garantir:

- Uso de criptografia nas comunicações (SIP seguro)
- Proteção contra fraudes e acessos indevidos
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A contratada deverá ainda:

- Comunicar imediatamente à contratante qualquer incidente de segurança
- Adotar medidas corretivas e mitigatórias cabíveis

A contratada será integralmente responsável pela segurança da solução e dos dados trafegados.

RESPONSABILIDADE TÉCNICA E EXECUÇÃO

A contratada deverá:

- Executar diretamente os serviços críticos da solução
- Garantir gestão plena da plataforma ofertada, incluindo operação, suporte e segurança

Será admitida a utilização de infraestrutura de terceiros desde que:

- não haja subcontratação da responsabilidade operacional
- a contratada permaneça como único ponto de responsabilidade técnica e contratual

Fica vedada a fragmentação da execução que comprometa:

- o SLA
- a segurança
- a rastreabilidade da operação

PORTABILIDADE NUMÉRICA

A contratada deverá garantir a portabilidade integral dos números atualmente utilizados pela contratante, incluindo todos os números DDR existentes, sem ônus adicional.

Obrigações da contratada

- Realizar todo o processo de portabilidade junto às operadoras de origem
- Garantir a manutenção da numeração existente, sem alteração para a contratante
- Executar a portabilidade com planejamento prévio e comunicação formal

  Continuidade do serviço

  A contratada deverá assegurar que:

- Não haja interrupção significativa dos serviços durante o processo
- Caso necessário, seja adotada solução temporária para garantir continuidade (ex: redirecionamento ou numeração provisória)

  Prazos e responsabilidade

- A portabilidade deverá ser concluída dentro dos prazos regulamentares definidos pela Agência Nacional de Telecomunicações
- A contratada será responsável por:
  - acompanhamento do processo
  - tratativas técnicas
  - resolução de eventuais falhas

Custos

- Todos os custos relacionados à portabilidade deverão estar incluídos na proposta da contratada
- Não será admitida cobrança adicional específica para este serviço

Cronograma de Implantação: A contratada deverá concluir a instalação física de todos os terminais IP, configuração da Central em Nuvem e ativação do link dedicado em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato ou recebimento da Nota de Empenho.

Somente após a conclusão da instalação física e realização de testes funcionais com sucesso (comprovados por relatório técnico), a contratada deverá iniciar o processo formal de portabilidade numérica junto à operadora doadora.

Durante o período de transição da portabilidade, a contratada deverá assegurar a continuidade das comunicações do campus, podendo utilizar numeração provisória ou redirecionamentos, sem interrupção dos serviços por tempo superior a 2 (duas) horas durante a janela de migração.

DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Não será exigida a comprovação de qualificação econômico-financeira (como índices contábeis, balanço patrimonial ou capital social mínimo) para a presente contratação, com fundamento no art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

A não exigência de requisitos de qualificação econômico-financeira justifica-se pelos seguintes aspectos:

1. Baixa complexidade e valor reduzido: trata-se de serviço comum de telefonia fixa/VoIP, de baixa complexidade operacional e com valor estimado anual de R$ 16.456,80, não envolvendo execução de obra, fornecimento de bens de elevado valor ou mobilização de recursos financeiros significativos por parte da contratada;

2. Forma de pagamento e mitigação de risco: o pagamento será efetuado mensalmente, após a efetiva prestação e o ateste dos serviços, inexistindo previsão de adiantamento de valores pela Administração. Além disso, a execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela Administração, com aplicação dos níveis de serviço (SLA) e demais mecanismos de controle previstos no instrumento contratual, reduzindo a exposição da Administração a riscos decorrentes de eventual inadimplemento;

3. Proporcionalidade e ampliação da competitividade: a não exigência de requisitos econômico-financeiros que não se mostrem necessários à adequada execução do objeto busca evitar restrições desproporcionais à participação de empresas potencialmente aptas à prestação dos serviços, especialmente empresas de menor porte atuantes no setor de telecomunicações, em observância aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, economicidade e competitividade.

DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Não será exigida a prestação de garantia de execução contratual para a presente contratação, com base na faculdade prevista no art. 96, caput, da Lei nº 14.133/2021.

A não exigência fundamenta-se nos seguintes aspectos técnicos e administrativos:

1. Baixo risco financeiro e operacional: O serviço possui baixa complexidade operacional e valor financeiro global reduzido (estimado em R$ 16.456,80 anuais / R$ 1.371,40 mensais);

2. Pagamento pós-prestação do serviço: a liquidação e o pagamento serão realizados mensalmente, sempre a posteriori, condicionados à efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) exigidos, reduzindo a exposição financeira da Administração diante de eventual inadimplemento;

3. Custos indiretos e ampliação da competitividade: a exigência de garantia contratual poderá adicionar custos operacionais às licitantes, com potencial reflexo sobre os valores das propostas, além de representar uma barreira de entrada, especialmente para pequenos e médios provedores de serviços de telecomunicações. Considerando o reduzido valor da contratação e os riscos identificados, entende-se que a imposição da garantia não se mostra proporcional aos benefícios esperados;

4. Mitigação por mecanismos de fiscalização e sanções legais: os mecanismos de fiscalização contratual, as medidas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço, bem como as sanções administrativas e as hipóteses de extinção contratual previstas na Lei nº 14.133/2021, constituem instrumentos suficientes e proporcionais para a mitigação dos riscos relacionados à execução do objeto.

DA JUSTIFICATIVA PARA A EXIGÊNCIA DE ESCRITÓRIO/ESTRUTURA TÉCNICO-OPERACIONAL LOCAL

Com base no art. 67, § 6º, da Lei nº 14.133/2021, será exigido da empresa vencedora a manutenção de escritório, filial ou representação técnico-operacional com capacidade de atendimento local na região de abrangência do Campus Camaquã/RS, a ser comprovado exclusivamente no momento da contratação e início da prestação dos serviços, não constituindo requisito de habilitação para o certame.

A exigência fundamenta-se nos seguintes aspectos técnicos e operacionais:

1. Cumprimento do Nível de Serviço (SLA) e Tempo Médio de Reparo (TMR): O serviço de telefonia é essencial e contínuo para as atividades acadêmicas e administrativas. Para assegurar o cumprimento do TMR estipulado em até 4 (quatro) horas em caso de interrupção total dos serviços, torna-se indispensável que a contratada disponha de equipe técnica presencial ou de pronto deslocamento dentro da área de abrangência;

2. Manutenção de Equipamentos Físicos (CPE e Terminais IP): Embora o gerenciamento da central seja em nuvem, a solução envolve elementos físicos on-premises (20 aparelhos IP, roteador/gateway de borda CPE em comodato e link dedicado cabeado/gerenciado), demandando intervenção técnica presencial ágil para troca de peças, reparo de fiação e substituição de hardware com defeito;

3. Preservação da Competitividade e Porporcionalidade da Exigência: A disponibilização da estrutura de atendimento técnico-operacional local não será exigida como condição para habilitação ou participação no certame, mas somente da empresa declarada vencedora, previamente à contratação e ao início da execução dos serviços. Dessa forma, busca-se evitar que os licitantes incorram em custos de instalação ou manutenção de estrutura local antes da definição do vencedor, ao mesmo tempo em que se assegura, durante a execução contratual, a capacidade operacional necessária ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

A exigência deverá ser atendida pela contratada durante todo o período de execução contratual, enquanto permanecerem vigentes as obrigações de atendimento e suporte técnico previstas no instrumento contratual.

5. Levantamento de Mercado

O levantamento de mercado contemplou pesquisa junto a fornecedores com atuação regional e nacional no segmento de telefonia corporativa, bem como análise de soluções tecnológicas disponíveis para atendimento das necessidades institucionais.

Foram avaliadas diferentes alternativas de prestação dos serviços de telefonia, considerando aspectos relacionados à funcionalidade, escalabilidade, custos de implantação e manutenção, disponibilidade do serviço, capacidade de gerenciamento e aderência às necessidades da Administração.

Alternativa	Vantagens	Desvantagens	Atendimento à Necessidade
PABX Local (On-Premises)	Utiliza infraestrutura física própria e permite controle local da solução	Necessidade de aquisição e manutenção de equipamentos, maior custo de atualização tecnológica e menor flexibilidade para expansão	Parcial
Telefonia Convencional	Simplicidade operacional e ampla disponibilidade no mercado	Recursos limitados, baixa escalabilidade e ausência de funcionalidades avançadas de gestão	Parcial
Telefonia Móvel Corporativa	Mobilidade e facilidade de utilização	Não atende adequadamente às necessidades de gerenciamento de ramais, filas de atendimento e integração entre unidades	Não
PABX em Nuvem	Escalabilidade, alta disponibilidade, atualização tecnológica contínua, redução de	Dependência de conectividade de dados	

(Cloud PBX)	investimentos em infraestrutura própria e recursos avançados de gestão	adequada para operação da solução	Sim

A partir da análise realizada, verificou-se que a solução de telefonia com central PABX em nuvem apresenta a melhor relação entre custo, benefício, flexibilidade operacional e capacidade de atendimento das demandas institucionais, mostrando-se a alternativa mais adequada para garantir a modernização da infraestrutura de comunicação, a continuidade dos serviços e a eficiência administrativa.

A adoção de solução baseada em PABX em nuvem justifica-se pela possibilidade de:

- eliminação de infraestrutura física dedicada no ambiente local;
- maior escalabilidade e flexibilidade na gestão de ramais;
- melhoria na qualidade e disponibilidade do serviço;
- redução de custos operacionais e de manutenção;
- ampliação de funcionalidades, como atendimento automatizado, filas e relatórios gerenciais.

6. Descrição da solução como um todo

A solução selecionada consiste na contratação de solução integrada de serviços continuados de telecomunicações, destinada a atender às necessidades de comunicação de voz do IFSUL – Campus Camaquã/RS, contemplando o fornecimento, implantação, configuração, operação, suporte e manutenção dos componentes necessários ao funcionamento integral da solução, conforme os seguintes elementos:

- Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e conectividade: fornecimento de troncos de voz por meio de tecnologia SIP Trunk, com franquia de tráfego definida no escopo da contratação para chamadas locais e de Longa Distância Nacional (DDD), destinadas à telefonia fixa e móvel, associado a link de dados exclusivo e gerenciado, com garantia de banda e mecanismos de QoS (Qualidade de Serviço) para priorização dos pacotes de voz e preservação da qualidade das chamadas;

- Central Telefônica Virtual (Cloud PBX): disponibilização de plataforma de PABX hospedada em ambiente de nuvem ou infraestrutura equivalente, com disponibilidade mínima conforme SLA estabelecido, contemplando recursos corporativos necessários à operação da telefonia institucional, tais como Unidade de Resposta Audível (URA), filas de atendimento, gravação de chamadas, correio de voz integrado a e-mail, relatórios gerenciais e Discagem Direta a Ramal (DDR);

- Terminais Telefônicos IP (CPE): disponibilização, em regime de locação, comodato ou modalidade equivalente, de 20 (vinte) aparelhos telefônicos IP, compatíveis com a solução ofertada, dotados de recursos adequados ao uso corporativo, incluindo alimentação PoE, display gráfico, viva-voz e suporte aos codecs de áudio necessários à adequada prestação do serviço, a serem distribuídos nos setores acadêmicos e administrativos do Campus;

- Manutenção e suporte técnico ponta a ponta: prestação de suporte técnico e manutenção corretiva dos componentes físicos e virtuais que integram a solução, incluindo o atendimento remoto e presencial quando necessário, diagnóstico e correção de falhas, substituição de equipamentos ou componentes defeituosos e demais procedimentos necessários ao restabelecimento do serviço. Nos casos de interrupção total dos serviços que demandem intervenção técnica presencial, deverá ser observado o Tempo Médio de Reparo (TMR) estabelecido no SLA, de até 4 (quatro) horas;

- Portabilidade numérica: realização da portabilidade dos números telefônicos atualmente utilizados pelo Campus Camaquã, observadas as regras e procedimentos estabelecidos pela regulamentação aplicável, de forma planejada e coordenada, buscando assegurar a continuidade dos serviços e minimizar eventual interrupção no atendimento à comunidade acadêmica e administrativa;

- Ciclo de vida da solução: a contratação será estruturada como prestação de serviços continuados, em modelo de serviço (as a service), abrangendo os recursos necessários ao funcionamento da solução durante toda a vigência contratual. O modelo busca reduzir a necessidade de aquisição de ativos pela Administração, evitar

custos relacionados à obsolescência dos equipamentos e assegurar a manutenção da solução em condições adequadas de funcionamento e compatibilidade tecnológica ao longo da execução contratual.

A solução deverá ser fornecida de forma integrada, cabendo à contratada a responsabilidade pela disponibilização, configuração, operação, manutenção e suporte dos componentes que integram o serviço, de modo a assegurar o funcionamento conjunto da infraestrutura de conectividade, telefonia, central virtual e terminais IP.

A contratação deverá contemplar todos os recursos, licenças, configurações, equipamentos, materiais, serviços técnicos e demais elementos necessários ao pleno funcionamento da solução, sem que a Administração tenha de realizar contratações complementares para viabilizar a operação regular dos serviços previstos no objeto.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

As estimativas de quantidades a serem contratadas estão apresentadas no quadro a seguir:

Descrição	Unidade	Quantidade Estimada
Linha Avulsa Ilimitado Nacional - Faixa de numeração direta para ramais (Discagem Direta a Ramal)	Unidade	05
Canais simultâneos SIP - Canais para realização de chamadas simultâneas via protocolo SIP	Unidade	20
Ramais/terminais IP - Ramais de telefonia IP (softphone ou aparelho físico)	Unidade	20

Os quantitativos estimados foram definidos com base na demanda atualmente identificada na unidade, considerando a estrutura organizacional existente, o perfil de utilização do serviço telefônico institucional e a necessidade de garantir continuidade operacional, qualidade do atendimento e margem adequada para expansão moderada da solução durante a vigência contratual.

A estimativa de 20 (vinte) ramais IP foi estabelecida considerando a necessidade de atendimento aos setores administrativos, coordenações, áreas acadêmicas e demais ambientes institucionais que demandam comunicação telefônica permanente, contemplando tanto ramais individuais quanto compartilhados, conforme a dinâmica operacional de cada setor.

O dimensionamento adotado busca assegurar disponibilidade adequada para as atividades administrativas e de atendimento ao público, mantendo equilíbrio entre economicidade e capacidade operacional da solução.

A estimativa de 20 (vinte) canais simultâneos SIP foi definida considerando o perfil operacional da unidade e a necessidade de garantir capacidade suficiente para realização de chamadas simultâneas sem degradação da qualidade do serviço.

O quantitativo considera:

• a possibilidade de utilização simultânea dos setores administrativos em horários de maior demanda;

• atendimento ao público interno e externo;

• realização concorrente de chamadas internas e externas;

• margem operacional para períodos de pico, contingências e expansão moderada da demanda.

Considerando tratar-se de serviço essencial de comunicação institucional, optou-se por quantitativo compatível com a plena utilização dos ramais previstos, priorizando continuidade, disponibilidade e qualidade do serviço.

A estimativa de 5 (cinco) faixas de numeração DDR foi definida considerando a necessidade de manutenção de números diretos para setores estratégicos e de atendimento institucional, permitindo comunicação direta com áreas específicas da unidade sem dependência exclusiva de atendimento centralizado.

O quantitativo também contempla margem mínima para reorganizações administrativas e eventuais necessidades futuras de expansão da estrutura de atendimento telefônico.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R$): 16.456,80

Em atendimento às disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis, foram realizadas diligências para obtenção de parâmetros de preços que subsidiassem a estimativa de valor da presente contratação.

Realizou-se pesquisa junto ao Painel de Preços do Governo Federal onde identificou-se contratações similares de outros órgãos públicos. Também foi realizada pesquisa com fornecedores locais capazes de ofertar o serviço de telefonia na região de Camaquã/RS.

O valor mensal estimado para a contratação é de R$ 1.371,40, totalizando um valor estimado anual de R$ 16.456,80.

Este valor foi obtido por meio de pesquisa de preços, adotando-se como parâmetro a **mediana** dos valores coletados **no Painel de Preços do Governo Federal e também diretamente com fornecedores locais**

A composição do preço estimado engloba todos os custos diretos e indiretos necessários à prestação do serviço, incluindo a locação dos 20 terminais IP, a disponibilização dos 20 canais SIP, a infraestrutura de conectividade gerenciada, o suporte técnico, bem como a ausência de custos adicionais para a portabilidade numérica.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A contratação da solução de telefonia fixa com central PABX em nuvem será realizada em lote único, não sendo recomendável o parcelamento do objeto.

A decisão pelo não parcelamento fundamenta-se nos seguintes aspectos técnicos e operacionais:

Natureza integrada da solução

A solução proposta constitui um ecossistema único e interdependente, composto por:

- central PABX em nuvem
- troncos SIP
- link de conectividade dedicado
- terminais IP
- serviços de instalação, suporte e manutenção

A segmentação desses elementos comprometeria a integração funcional, dificultando a operação e a gestão do serviço.

Responsabilidade técnica unificada

A execução por um único fornecedor garante:

- responsabilidade integral ponta a ponta
- eliminação de conflitos entre fornecedores
- maior agilidade na identificação e resolução de falhas

O parcelamento poderia gerar situações de indefinição de responsabilidade, especialmente em falhas relacionadas à conectividade, qualidade de voz ou interoperabilidade entre componentes.

Risco operacional e de indisponibilidade

A fragmentação da contratação aumentaria significativamente o risco de:

- indisponibilidade do serviço
- degradação da qualidade das chamadas
- atrasos na resolução de incidentes

Considerando tratar-se de serviço essencial, a continuidade operacional é fator crítico.

Eficiência econômica

A contratação integrada permite:

- otimização de custos operacionais
- redução de sobreposição de contratos
- simplificação da gestão contratual

O parcelamento poderia resultar em aumento de custos indiretos e complexidade administrativa.

Fundamentação legal

Nos termos da Lei 14.133/2021, o parcelamento do objeto deve ser adotado quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, o que não se verifica no presente caso, dada a natureza integrada da solução.

Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que o não parcelamento do objeto é a medida mais adequada para garantir:

- eficiência operacional
- continuidade do serviço
- segurança técnica
- melhor relação custo-benefício

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A presente contratação não possui contratações diretamente interdependentes para sua execução, uma vez que a solução de telefonia fixa com central PABX em nuvem será fornecida de forma integrada pela contratada.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A presente contratação encontra-se alinhada ao planejamento institucional da unidade, estando relacionada à necessidade de manutenção e melhoria dos serviços de comunicação administrativa e atendimento ao público.

A demanda está compatível com o planejamento anual de contratações da unidade, estando prevista no Plano de Contratações Anual (PCA)

UG 151878

Identificador da futura contratação: 017/2026

ID do Item 126

Classe 166

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- **Melhoria da qualidade do atendimento** ao público interno e externo, com utilização de recursos como URA, filas de atendimento e distribuição eficiente de chamadas;
- **Maior disponibilidade e confiabilidade do serviço**, reduzindo interrupções e falhas associadas a infraestruturas físicas locais;
- **Redução de custos operacionais**, decorrente da eliminação de despesas com manutenção de equipamentos físicos, atualizações tecnológicas e suporte especializado local;
- **Flexibilidade e escalabilidade da solução**, permitindo a ampliação ou redução de ramais e canais conforme a demanda da unidade;
- **Aprimoramento da gestão do serviço**, com disponibilização de relatórios gerenciais, controle de utilização e administração centralizada via plataforma web;
- **Modernização tecnológica**, com adoção de solução baseada em VoIP e computação em nuvem, alinhada às práticas atuais de mercado e da Administração Pública;
- **Continuidade do serviço público**, assegurando comunicação eficiente entre setores e com a sociedade, reduzindo riscos de descontinuidade;
- **Otimização dos recursos públicos**, em conformidade com os princípios da eficiência e da economicidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

13. Providências a serem Adotadas

Para viabilizar a adequada execução da contratação, deverão ser adotadas as seguintes providências por parte da Administração:

- **Verificação da infraestrutura de rede de dados**, assegurando que a conectividade existente (internet e rede interna) possua capacidade, estabilidade e qualidade suficientes para suportar o serviço de telefonia em tecnologia VoIP;
- **Adequação do ambiente interno**, incluindo configuração de rede (VLANs, QoS, se aplicável) e disponibilização de pontos de acesso para os ramais IP;
- **Designação de equipe responsável pela gestão e fiscalização do contrato**, com atribuição de fiscal técnico e administrativo;
- **Planejamento da portabilidade numérica**, garantindo a transição dos números atuais para a nova solução sem prejuízo à continuidade do serviço;
- **Comunicação interna aos usuários**, com orientações sobre a utilização da nova solução e eventuais mudanças operacionais;
- **Acompanhamento da implantação**, incluindo validação das configurações, testes de funcionamento e aceite da solução;

- **Capacitação básica dos usuários ou equipe responsável**, quando necessário, para utilização das funcionalidades do sistema;

14. Possíveis Impactos Ambientais

A presente contratação possui potencial para gerar impactos ambientais reduzidos quando comparada às soluções tradicionais de telefonia, uma vez que a utilização de tecnologia PABX em nuvem diminui a necessidade de aquisição, substituição e descarte de equipamentos físicos, contribuindo para a redução da geração de resíduos eletrônicos e do consumo de recursos materiais.

Adicionalmente, a solução proposta favorece a otimização da infraestrutura tecnológica existente, promovendo maior eficiência na utilização dos recursos institucionais e reduzindo a necessidade de deslocamentos para manutenção de equipamentos locais.

A contratação observará, sempre que aplicável, as diretrizes de sustentabilidade previstas na legislação vigente e nos normativos institucionais do IFSul, em especial aquelas relacionadas à Política de Logística Sustentável e às práticas de uso racional de recursos, buscando conciliar eficiência operacional, economicidade e responsabilidade socioambiental.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Após a construção e análise dos documentos, esta comissão declara a contratação viável e adequada ao cenário atual do campus Camaquã.

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.

PATRICK COELHO VIEIRA

Chefia de departamento

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 16:25:08.

ENDRIW DUARTE DA SILVA

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 05/10/2026 às 15:07:49.

LUIS ROBERTO DA SILVA LAMPE

Equipe de apoio

Assinou eletronicamente em 06/10/2026 às 11:34:42.