

FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE/DF

Estudo Técnico Preliminar 25/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 25100.003968/2025-57

2. Descrição da necessidade

2.1. A Fundação Nacional de Saúde (Funasa) desempenha papel estratégico na promoção da saúde pública no Brasil, com atuação voltada à implementação de políticas de saneamento básico, controle de endemias e apoio técnico a estados e municípios, especialmente em regiões de maior vulnerabilidade social.

2.2. Sua estrutura organizacional descentralizada, composta pela Sede, localizada em Brasília/DF, e por 26 Superintendências Estaduais (Suest), distribuídas em todo o território nacional, impõe a necessidade de uma infraestrutura de comunicação robusta, confiável e altamente disponível, capaz de assegurar a continuidade das atividades institucionais e a integração entre suas unidades.

2.3. Nesse contexto, a comunicação de voz constitui elemento essencial para viabilizar a articulação interfederativa, o suporte técnico aos entes subnacionais e o atendimento à sociedade. A indisponibilidade ou baixa qualidade dos serviços de telefonia impacta diretamente a capacidade de resposta do órgão, comprometendo a eficiência administrativa e a efetividade das políticas públicas executadas.

Motivação e Justificativa da Contratação

2.4. Atualmente, a Funasa mantém o Contrato nº 63/2025, celebrado com a empresa BRIGHT TELECOM LTDA., cujo objeto consiste na prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), nas modalidades local e longa distância nacional, destinado exclusivamente ao atendimento da Presidência da instituição.

2.5. Entretanto, a referida contratação não contempla de forma abrangente todas as unidades descentralizadas, resultando em um cenário fragmentado de comunicação. Parte das Superintendências Estaduais não dispõe de solução contratada adequada, e, em diversos casos, as chamadas interurbanas dependem de roteamento via Brasília (DDD 61), o que evidencia ineficiência operacional, aumento de latência e possível elevação de custos.

2.6. Além disso, o parque de telefonia atual da Funasa é composto por uma solução de telefonia dos fabricantes CISCO e AVAYA que se encontra fora de linha e sem suporte, o que acarreta diversos problemas, como falhas frequentes, dificuldade de expansão, limitações de recursos e falta de recursos avançados de comunicação. Esses problemas têm impacto direto nas atividades diárias da FUNASA, resultando em interrupções nas comunicações internas e externas, atrasos nas respostas aos cidadãos, baixa qualidade de chamadas e falta de integração com outras ferramentas de colaboração.

2.7. Tal condição acarreta riscos significativos à continuidade do serviço, além de limitações estruturais, tais como:

- recorrência de falhas e indisponibilidades;
- dificuldade de expansão e escalabilidade;
- ausência de funcionalidades modernas de comunicação;
- limitações de integração com ferramentas institucionais;
- elevado custo operacional indireto decorrente da obsolescência.

2.8. Essas fragilidades impactam diretamente as atividades finalísticas e administrativas da Funasa, refletindo-se em:

- interrupções frequentes na comunicação entre a Sede e as Suests;

- instabilidade nas comunicações externas;
- degradação da qualidade das chamadas;
- atrasos na articulação com entes federativos;
- prejuízo ao atendimento ao cidadão;
- ausência de integração com soluções colaborativas e digitais.

2.9. Diante desse cenário, evidencia-se que o modelo atual de telefonia, baseado em infraestrutura local, fragmentada e tecnologicamente defasada, não atende às necessidades operacionais da instituição, tampouco aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público.

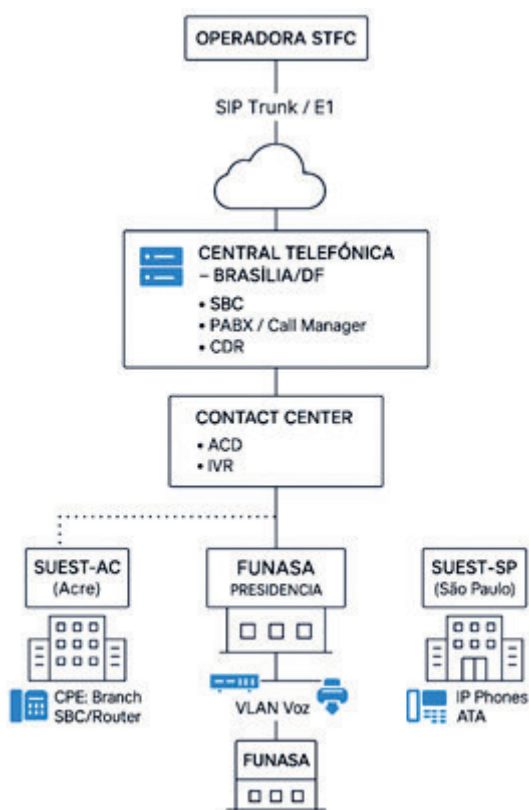
2.10. Assim, torna-se imprescindível a contratação de uma solução para a modernização da infraestrutura de comunicação, que permitirá à Funasa alcançar:

- alta disponibilidade e continuidade dos serviços;
- melhoria significativa na qualidade das comunicações;
- escalabilidade para atendimento de demandas futuras;
- redução da dependência de infraestrutura legada;
- integração com ferramentas modernas de colaboração;
- otimização de custos operacionais a médio e longo prazo.

Cenário Atual

2.11. Atualmente só existe infraestrutura Funasa-Presidência, algumas Superintendências utilizam esse serviço para realizar ligações, onde todas passam por Brasília.

2.12. Dessa forma, para ligar para qualquer telefone de SP, BH, RJ, GO ou outro estado é necessário a ligação passar por Brasília e utilizar o DDD 61.



2.13. O atual sistema é utilizado apenas para ligação e não tem funcionalidades adicionais, além disso não existe redundância do sistema.

No Datacenter / Brasília (On-Prem)

- **Central Telefônica (PABX on-prem / VM cluster)** — registrar, call manager, IVR, CDR, provisioning.

- **SBCs (cluster)** — interconexão com operadoras (SIP Trunks / E1), NAT, política de segurança, media relay.
- **Gateways** — E1/PRI, FXO/FXS para integrações legadas.
- **Recording / CDR storage** — armazenamento local replicado.
- **NMS / Monitoramento de Voz** — MOS, jitter, packet loss, QoS dashboards.
- **Roteamento e NAT** — roteadores de borda, links redundantes, balanceamento.

Nas SUESTs (Filiais)

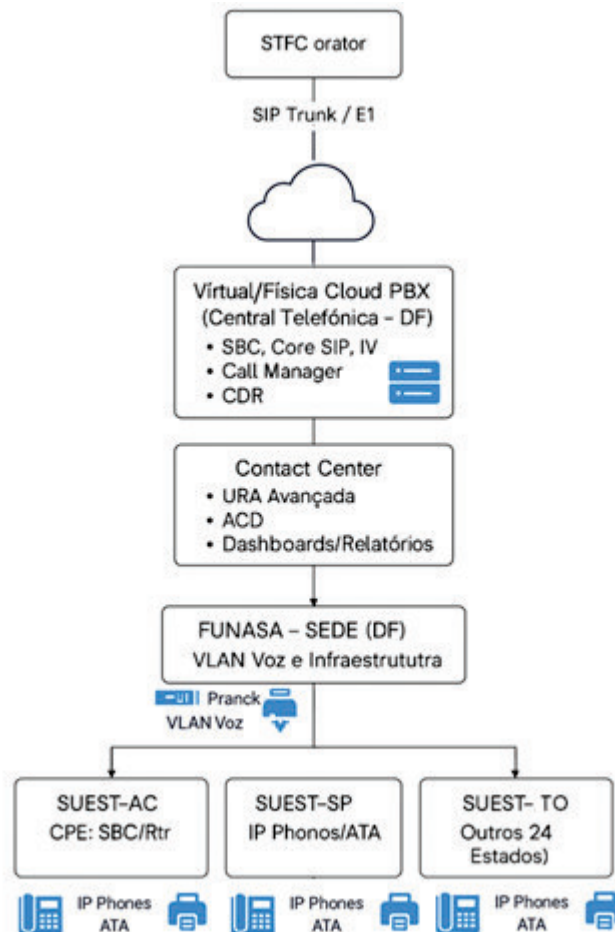
- **CPE (Router + Edge SBC leve)** — QoS, marcação DSCP, túnel VPN/MPLS para Brasília.
- **VLAN Voz separada**, DHCP com Option 66 para provisionamento automático dos IP phones.
- **Telefones IP / ATA.**
- **Links redundantes - Não tem**

Fluxo de chamada

1. Ramal na SUEST disca número externo.
2. Sinalização SIP via túnel VPN/MPLS chega ao SBC/registrar da Central (Brasília).
3. Central aplica política (portabilidade, CLID rewrite para 61) → encaminha para Operadora via SIP Trunk / E1.
4. Mídia RTP geralmente passa via media-relay no SBC em Brasília (controlado e monitorado centralmente).

Cenário Proposto:

2.14. TOPOLOGIA PROPOSTA — STFC (VoIP em Nuvem)



Cloud PBX (Brasília/DF)

Premissas

- Central telefônica física/virtualizada em Brasília (PABX + SBC).
- Contact Center centralizado em Brasília, integrado ao PABX/SBC.
- 26 SUESTs + Presidência conectadas via IP/MPLS ou SD-WAN com QoS voz.

Contact Center

- **Localização:** Contact Center físico/virtual em Brasília, integrado diretamente à Central Telefônica via rede interna / VLANs e ao SBC para média handling.
- **Funções principais do CC:** ACD (discagem entrante e/ou saída), IVR avançado, roteamento por skills, CTI /integração CRM, gravação centralizada (Call Recording), monitoria (supervisores/wallboards), speech Analytics (opcional), relatórios CDR/BI.
- **Roteiro obrigatório:** chamadas entrantes externas primeiro entram pela Operadora → Brasília (SBC) → PABX /Contact Center (ACD) para distribuição aos agentes. Chamadas originadas nas SUESTs também são roteadas via Brasília para o ACD se necessário.

Fluxos de chamada (principais cenários)

1) Chamada externa (cliente → Funasa)

- Operadora STFC → SBC Brasília → IVR/ACD (Contact Center) → Agente (alocado)
- Se agente remoto (SUEST): ACD sinaliza para ramal que registra no PABX; mídia flui via Brasília (media-relay) garantindo QoS e gravação.

2) Chamada interna (SUEST → SUEST ou Presidência)

- SUEST → túnel VPN/MPLS → PABX Brasília → destino (outro ramal SUEST ou contato externo via SBC).
- Se transferência para Contact Center, passa pela ACD/CTI.

3) Discagem automática (outbound CC)

- Discador preditivo/preview na rede do CC → SBC → Operadora (saída pela Brasília com CLI 61) → cliente.

2.15. Dentre os motivos para a realização da contratação, podemos citar:

2.16. Necessidade de modernização: A contratação de serviços de suporte e manutenção da solução de Telefonia IP com expansão se faz necessária para modernizar a infraestrutura da Funasa e substituir a plataforma atual fora de linha. A adoção de uma solução atualizada permitirá superar as limitações da atual, proporcionando um ambiente de comunicação confiável, com recursos avançados, escalabilidade e flexibilidade para atender às necessidades crescentes do órgão.

2.17. Integração e colaboração: A nova solução de Telefonia IP possibilitará a integração com outras ferramentas de colaboração, como videoconferência e mensagens unificadas. Isso facilitará a comunicação interna e externa, permitindo uma troca de informações mais eficiente e contribuindo para o fortalecimento das parcerias com o setor privado e a colaboração com outros órgãos governamentais.

2.18. Suporte técnico especializado: A contratação de serviços de suporte garantirá o acesso a especialistas qualificados, capazes de solucionar problemas técnicos, realizar manutenções preventivas e corretivas, minimizando interrupções no serviço. Essa garantia de suporte técnico adequado é essencial para manter a disponibilidade e confiabilidade do sistema de telefonia, evitando impactos negativos nas atividades da Funasa.

2.11. Dessa forma, a presente contratação justifica-se plenamente pela necessidade de dotar a Funasa de uma solução de comunicação corporativa moderna, segura, escalável e aderente às melhores práticas de mercado, que abranja toda sua estrutura em nível nacional, garantindo suporte adequado às suas atividades institucionais.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Departamento de Administração	Jacy Braga Rodrigues

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Requisitos tecnológicos

4.1. Conforme definido no Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Termo de Referência.

Requisitos de Negócio

4.2. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- **Continuidade Operacional:** Garantir a disponibilidade ininterrupta dos serviços de comunicação de voz da Funasa, eliminando os riscos de paralisia institucional decorrentes da obsolescência e falta de suporte do parque tecnológico atual (Cisco/Avaya);
- **Identidade Institucional e Regionalização:** Proporcionar a correta identificação da origem das chamadas de cada unidade regional, superando a ambiguidade gerada pelo uso centralizado do código DDD 061, de modo a assegurar clareza na comunicação institucional e suporte a serviços de georreferenciamento;
- **Eficiência no Atendimento ao Cidadão:** Melhorar a qualidade e a celeridade das respostas aos cidadãos e parceiros institucionais, por meio de uma plataforma de voz estável e com recursos de atendimento (Contact Center);
- **Colaboração e Produtividade:** Fomentar a integração entre as equipes da Presidência e das Superintendências Estaduais através de ferramentas modernas de comunicação unificada, permitindo a convergência entre voz, videoconferência e mensagens;
- **Otimização de Recursos Públicos (Economicidade):** Reduzir os gastos com infraestrutura física (hardware), manutenção local, consumo de energia elétrica e ocupação de espaço físico em salas-cofre, migrando para um modelo de serviço sob demanda (SaaS);
- **Escalabilidade e Flexibilidade:** Permitir o ajuste ágil da capacidade da solução (número de ramais e recursos) em resposta às mudanças na estrutura organizacional, retorno de servidores ou novas contratações, sem necessidade de novos investimentos vultosos em infraestrutura;
- **Segurança e Conformidade:** Assegurar que as comunicações institucionais ocorram em ambiente seguro, integrado ao controle de acesso corporativo e em conformidade com as diretrizes de governança de TIC da Administração Pública Federal.

Requisitos de Capacitação

4.3. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser conforme definido no Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Termo de Referência

Requisitos Legais

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.5. Cabe esclarecer que, conforme a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a infraestrutura de telefonia não se enquadra como solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos termos do disposto em seu Anexo II, conforme transcrição a seguir:

1.6. Comunicação de Dados

a) São considerados recursos de TIC a transmissão digital de dados e informações entre dispositivos, sistemas e redes de comunicação, incluindo acesso à Internet (como links MPLS, WAN/LAN), soluções de videoconferência, de transmissão e recebimento de mensagens de texto (SMS) e de recebimento ou processamento de dados satelitais;

b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP), VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital.

Requisitos de Manutenção

4.6. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas, preventivas e evolutiva** pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, conforme definido no Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICA.

4.7. A empresa contratada deverá prestar a manutenção da solução de telefonia VoIP, durante vigência contratual, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a recolocar em perfeito estado de operação toda a solução.

4.8. Verificação periódica do sistema para detectar e corrigir problemas, a realização de testes de desempenho, a instalação de atualizações de software e a verificação de configurações de segurança.

4.9. Durante o período do contrato, é de responsabilidade da licitante vencedora, atualização de versões dos softwares e firmwares enquanto forem suportados pelo fabricante.

4.10. Todos os suprimentos, substituição de equipamentos/módulos/acessórios, ou qualquer outro item da solução que necessite de ajuste, estes deverão ser originais do fabricante dos equipamentos e não remanufaturados.

4.11. Durante o período de garantia, todos os softwares/licenças contemplados no objeto devem ser mantidos atualizados na última versão disponibilizada pelo fabricante, a critério do contratante e sempre que solicitado /necessário.

4.12. A empresa contratada deverá substituir, temporária ou definitivamente, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso, nos casos em que não seja possível o reparo dentro dos prazos máximos estipulados neste instrumento.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.13. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709 /2018 (LGPD); ao Decreto nº 12.572, de 4 de agosto de 2025, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares).

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.14. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

- Requisitos Sociais:
 - A contratada deverá adotar práticas que evidenciem seu compromisso com a responsabilidade social, atuando em conformidade com a legislação trabalhista vigente, respeitando os direitos fundamentais da pessoa humana e promovendo a ética nas relações de trabalho e na condução dos negócios.
- Requisitos Ambientais
 - A contratada deverá adotar práticas ambientalmente responsáveis durante toda a execução contratual. Isso inclui o uso eficiente de energia elétrica, o descarte adequado de resíduos tecnológicos e eletrônicos, a redução do consumo de insumos e o respeito às normas ambientais aplicáveis. Espera-se que as equipes técnicas atuem de forma consciente, minimizando impactos ambientais e promovendo a sustentabilidade em suas rotinas operacionais.
- Requisitos Culturais
 - Dada a presença da FUNASA em diversas regiões do país e a diversidade sociocultural presente no seu quadro de usuários e colaboradores, será exigido da contratada conhecimento e respeito à cultura e às particularidades locais. Os serviços deverão ser adaptados às realidades regionais, considerando desafios específicos e particularidades do contexto em que serão executados.
 - Além disso, será avaliada a sensibilidade cultural da empresa contratada, incluindo sua capacidade de promover a inclusão, o respeito à diversidade e a equidade no tratamento de todos os envolvidos. A

postura dos profissionais deverá refletir um ambiente de trabalho inclusivo, livre de discriminação e aberto à valorização das diferenças.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.15. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.16. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.16.1. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos no Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Termo de Referência.

4.16.2. Deverá garantir a interoperabilidade entre as soluções já existentes no mercado e as utilizadas pela CONTRATANTE

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.17. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos conforme o Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS anexo do Termo de Referência.

Requisitos de Implantação

4.18. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos conforme o Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e Anexo II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS anexos do Termo de Referência.

Requisitos de Experiência Profissional

4.19. Os serviços de atendimento técnico, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.20. A execução das atividades técnicas especializadas deverá ser realizada por profissional certificado pelo fabricante da solução, sendo indispensável apresentação de documentação original do fabricante que comprove a validade da certificação quando solicitada pela FUNASA a qualquer momento.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.21. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

- Deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido).
- Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- Adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços.
- Implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços.
- Não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização.
- Não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE.
- Deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

- A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência.
- Não será permitido, salvo justificado, que o ambiente seguro seja acessado por pessoas além daquelas necessárias para a prestação de serviços do objeto contratado.
- O acesso dos profissionais da Contratada às dependências do FUNASA estará sujeito às suas normas referentes à identificação (crachá funcional), trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
- Contratada responsabilizar-se-á integral e solidariamente pelos atos praticados de seus empregados e /ou prestadores de serviço nas dependências da FUNASA ou mesmo fora delas, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da FUNASA.
- Deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida a tais documentos.
- Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

Requisitos de Sustentabilidade

4.22. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.22.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.22.2. Só será admitida a oferta de bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (V1)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

4.22.3. Os critérios de sustentabilidade deverão ser fundamentados no desenvolvimento econômico, social e na conservação do meio ambiente, além de serem baseados nas diretrizes de sustentabilidade como menor impacto sobre recursos naturais, preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local e maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.

4.22.4. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes poderão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel. Portanto, recomenda-se inserir critérios de sustentabilidade ambiental nas especificações técnicas para aquisição de ativos de TI, os quais deverão atender aos requisitos técnicos que propiciam maior eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção.

Requisitos do Local e horário da prestação dos serviços

4.23. Os serviços serão prestados na sede da FUNASA, localizada em Brasília/DF, e nas 26 Superintendências Estaduais (Suest), distribuídas nos estados brasileiros, conforme endereços descritos no Anexo III - LOCALIDADES E ENDEREÇOS do Termo de Referência.

4.24. Considerando a natureza dos serviços contratados, a prestação deverá observar a seguinte distinção quanto aos horários de execução:

- **Serviços contínuos e ininterruptos:**
 - Os serviços essenciais à operação da solução de telefonia corporativa em nuvem, incluindo a disponibilidade da plataforma, o funcionamento dos ramais, da plataforma de Contact Center, bem como

o suporte técnico e atendimento a incidentes críticos, deverão ser prestados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados (24x7x365), de modo a assegurar a continuidade das atividades institucionais da FUNASA em todas as suas unidades.

- **Serviços planejados e não emergenciais:**

- As atividades de implantação inicial da solução, configuração do sistema, instalação dos aparelhos telefônicos IP, treinamento de usuários e equipes técnicas, bem como as manutenções programadas, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis, no horário compreendido entre 08h00 e 18h00, mediante prévio agendamento e alinhamento com a FUNASA.

- **Manutenções corretivas urgentes:**

- As manutenções corretivas de caráter emergencial, necessárias à correção de falhas que impactem a disponibilidade ou a qualidade dos serviços, poderão ser executadas em qualquer dia da semana e em qualquer horário, independentemente do horário comercial, observados os níveis mínimos de serviço e prazos de atendimento definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

5. Levantamento de Mercado

5.1. O principal objetivo do ETP é proporcionar a escolha da melhor solução possível em termos de eficácia, efetividade e eficiência. Além de ser economicamente viável, esta deve atender adequadamente às necessidades de negócio que motivaram a demanda.

5.2. Desta forma, foram realizados levantamentos das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação para, considerando as possibilidades descritas abaixo:

Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas

5.2.1. Em razão da grande variedade de premissas que determinam a necessidade de cada instituição e em função deste tipo de solução e de todas as particularidades que precisam ser atendidas, observa-se que vários órgãos adotaram estratégia de contratação dos serviços em questão, conforme pode ser observado no Anexo da Pesquisa de preços (SEI nº 5715843).

As alternativas do mercado

5.2.2. Para as soluções de mercado foram observadas a oferta trazida ao encontro do Quadrante Mágico da Gartner de 2025, que é reconhecido por medir tendências de mercado por meio de acurada análise de dados.

5.2.3. Para avaliação das soluções disponíveis, foram utilizadas como ponto de partida as informações constantes no quadrante mágico do Gartner sobre as soluções de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS).

5.2.4. Os relatórios do Gartner na área de Tecnologia da Informação (TI) são altamente valorizados e amplamente utilizados na indústria de tecnologia. Gartner é uma empresa de pesquisa e consultoria reconhecida globalmente, especializada em análise de mercado, tendências tecnológicas, avaliação de fornecedores e aconselhamento estratégico.

5.2.5. Esses relatórios, como o "Gartner em UCaaS (Unified Communications as a Service)," classificam os fornecedores com base na sua capacidade de execução e na abrangência de sua visão estratégica. Empresas que se destacam, como Cisco, Microsoft, Zoom, Google, Go-To são frequentemente reconhecidas por sua inovação, suporte ao cliente e capacidade de fornecer soluções que atendem às necessidades de organizações de diferentes tamanhos e setores.

Figure 1: Magic Quadrant for Unified Communications as a Service



A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações

5.2.6. Consultas realizadas ao repositório oficial de software público não identificaram soluções de UCaaS públicas que atendam os requisitos técnicos da FUNASA, especialmente nos seguintes aspectos críticos:



CATÁLOGO DE SOFTWARE PÚBLICO

Resultado da pesquisa

PESQUISAR CATÁLOGO DE SOFTWARE

Todos

Software Público

UCaaS

FILTRO

MAIS OPÇÕES

0 Software(s)

Exibir: 15

Ordenar por: Avaliação

Nenhum software encontrado. Tente outros filtros

Resultado da pesquisa

PESQUISAR CATÁLOGO DE SOFTWARE

☐ Todos ?
 ☒ Software Público ?

VOIP

FILTRO

MAIS OPÇÕES ▼

0 Software(s)

Exibir: 15 ▼

Ordenar por: Avaliação ▼

Nenhum software encontrado. Tente outros filtros

As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço, etc);

5.2.7. Para viabilizar a execução contratual será necessária a realização das seguintes adequações ambientais:

- Disponibilizar cabeamento lógico.

Os diferentes modelos de prestação do serviço

5.2.8. O levantamento de mercado para a contratação de solução de Telefonia IP demonstra que os fornecedores atuais oferecem diferentes arquiteturas e modelos de negócio.

5.2.9. Os principais modelos identificados são:

1. Modelo Tradicional (On-Premises / Solução Local): Neste modelo, a Administração adquire a central telefônica (hardware ou appliance virtual), as licenças de software perpétuas, os gateways de voz e os aparelhos telefônicos IP de forma definitiva.

- **Vantagens:** Controle total sobre a infraestrutura e os dados trafegados; independência de links de internet externos para a comunicação interna (entre ramais da mesma localidade).
- **Desvantagens:** Alto custo inicial de investimento; necessidade de infraestrutura de datacenter local (refrigeração, energia, espaço); risco de obsolescência tecnológica acelerada; e a necessidade de contratações acessórias para suporte, manutenção de hardware e atualização de software, além da contratação separada de operadoras (links E1/SIP Trunk) para o tráfego de voz.

2. Modelo de Telefonia em Nuvem (Cloud PABX / UCaaS - Unified Communications as a Service): Trata-se da contratação da telefonia como serviço. A central PABX é hospedada no datacenter da contratada (nuvem), e a Administração paga uma assinatura recorrente (geralmente mensal e por ramal ativo), que engloba o licenciamento, o suporte técnico, a manutenção e a alta disponibilidade do sistema.

- **Vantagens:** Substituição do investimento em ativos por despesa operacional; eliminação da necessidade de infraestrutura local para a central; escalabilidade ágil (adição ou remoção de ramais conforme a demanda); atualizações sistêmicas transparentes e automáticas; e facilidade para implementação de trabalho remoto e mobilidade.
- **Desvantagens:** Dependência da disponibilidade e qualidade dos links de internet da instituição para o tráfego de voz.

3. Modelos de Fornecimento dos Endpoints (Aparelhos IP): Em conjunto com a arquitetura da central, o mercado oferece duas formas principais de disponibilizar os aparelhos físicos nas mesas dos usuários:

- **Aquisição Definitiva:** O órgão compra os equipamentos. Exige gestão patrimonial rigorosa, espaço para armazenamento de reserva técnica e lida com o ônus da depreciação e descarte após a vida útil.
- **Locação / Comodato (Hardware as a Service):** Os aparelhos são fornecidos pela contratada durante a vigência do contrato. Em caso de defeito, a substituição é responsabilidade da empresa, garantindo a continuidade do serviço e reduzindo o custo operacional da equipe de suporte do órgão.

4. Modelos de Tarificação do Tráfego (Minutagem): A contratação dos canais de comunicação com a rede pública de telefonia (PSTN) pode ocorrer de duas formas:

- **Tarificação por Consumo:** Paga-se o valor exato dos minutos consumidos. Traz risco de variação orçamentária mensal e exige esforço administrativo constante para atesto de faturas complexas e auditoria de bilhetagem.
- **Franquia Ilimitada:** O valor da assinatura do ramal já contempla ligações locais, DDD e, em alguns casos, DDI para números fixos e móveis.

Análise Comparativa de Soluções

5.2.10. A presente análise avalia os diferentes cenários de estruturação do modelo de prestação de serviços, considerando os aspectos negociais e tecnológicos essenciais para o alcance dos objetivos da contratação. Os cenários avaliados são:

- **Cenário 1:** Solução Local (On-Premises) com aquisição de aparelhos e tarificação de chamadas por consumo (minutagem).
- **Cenário 2:** Solução Local (On-Premises) com locação de aparelhos e franquia ilimitada.
- **Cenário 3:** Solução em Nuvem (Cloud PABX) com aquisição de aparelhos e tarificação por consumo.
- **Cenário 4:** Solução em Nuvem (Cloud PABX) entregue como serviço integral (Locação de aparelhos + Franquia ilimitada).

Categoria	Requisitos	Cenário 1: Local (Aquisição + Consumo)	Cenário 2: Local (Locação + Franquia)	Cenário 3: Nuvem (Aquisição + Consumo)	Cenário 4: Nuvem (Locação + Franquia)
Negócio	Conversão de despesa (CAPEX para OPEX)	Não atende	Parcialmente atende	Parcialmente atende	Atende
	Previsibilidade orçamentária mensal	Não atende	Atende	Não atende	Atende
	Redução do esforço com gestão patrimonial	Não atende	Atende	Não atende	Atende
	Flexibilidade na adição/exclusão de ramais	Não atende	Parcialmente atende	Parcialmente atende	Atende
	Simplicidade no atesto de faturamento	Não atende	Atende	Não atende	Atende
Tecnológico	Mitigação de obsolescência tecnológica	Não atende	Parcialmente atende	Parcialmente atende	Atende
	Independência de infraestrutura local (Datacenter)	Não atende	Não atende	Atende	Atende
	Garantia de alta disponibilidade (Ativo-Ativo)	Parcialmente atende	Parcialmente atende	Atende	Atende

	Redução da carga de suporte técnico interno	Não atende	Parcialmente atende	Parcialmente atende	Atende
Conclusão	Resultado da Análise	Não Recomendado	Pouco Viável	Pouco Viável	Recomendado

Legenda:

- **[Vermelho] Não atende:** A solução não entrega o requisito, gerando ônus financeiro, administrativo ou técnico inaceitável para o órgão.
- **[Amarelo] Parcialmente atende:** A solução entrega o requisito com limitações, exigindo esforço complementar da equipe interna ou gerando riscos moderados.
- **[Verde] Atende:** A solução cumpre o requisito de forma plena e transparente, transferindo o risco operacional para a contratada.

Justificativa técnica da Escolha da Solução

5.2.11. Como evidenciado na matriz comparativa, o **Cenário 4** desponta como a única solução capaz de atender integralmente aos requisitos de negócio e tecnológicos mapeados neste ETP.

5.2.12. Os cenários que envolvem aquisição de equipamentos (1 e 3) oneram a Administração com processos complexos de gestão de patrimônio, armazenamento de reserva técnica e descarte ecológico após o fim da vida útil dos aparelhos. Da mesma forma, os cenários que adotam a tarifação por minutagem (1 e 3) violam o princípio da previsibilidade orçamentária e exigem um esforço administrativo desproporcional da equipe gestora do contrato mensalmente para auditar milhares de bilhetes de chamadas.

5.2.13. Por fim, os modelos baseados em infraestrutura local (*On-Premises* - Cenários 1 e 2) mantêm a dependência estrutural de datacenter físico (refrigeração, energia, espaço) e concentram a carga de suporte na equipe técnica interna, contrariando as diretrizes modernas de contratação de serviços de TI.

5.2.14. Desta forma, declara-se a viabilidade técnica do **Cenário 4**, balizando a modelagem da contratação como *Serviço de Telefonia em Nuvem (UCaaS), com fornecimento de aparelhos em regime de comodato /locação e plano de franquia ilimitada.*

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A solução proposta consiste na **contratação integrada de serviços de telefonia corporativa em nuvem**, abrangendo plataforma de **PABX IP em nuvem**, **serviços de numeração telefônica (DID)**, **plataforma de Contact Center**, bem como os **serviços necessários à sua implantação, configuração, instalação de equipamentos, treinamento e suporte técnico continuado**, de forma a assegurar a plena operacionalização da comunicação institucional da CONTRATANTE.

6.2. A solução foi concebida para operar de maneira **centralizada, integrada e escalável**, permitindo a gestão unificada da infraestrutura de voz, o atendimento às demandas operacionais das diversas unidades da CONTRATANTE e a garantia de níveis adequados de disponibilidade, segurança, qualidade e continuidade dos serviços.

6.3. Integram o escopo da contratação:

Item 1 – Assinatura de PABX em Nuvem por Ramal

6.3.1. A solução contempla a contratação de plataforma de PABX IP em nuvem, fornecida na modalidade de serviço, por ramal, incluindo licenciamento, manutenção e suporte técnico, constituindo o núcleo da infraestrutura de comunicação de voz da CONTRATANTE.

6.3.2. Essa plataforma permitirá a gestão centralizada dos ramais, das chamadas internas e externas, dos recursos de telefonia corporativa e do controle operacional da solução, assegurando escalabilidade, alta disponibilidade e padronização dos serviços de voz entre as unidades da CONTRATANTE.

Item 2 – Números Telefônicos (DID) – Novos e/ou Portabilidade

6.3.3. Integra a solução o provisionamento e a gestão de números telefônicos (DID), novos e/ou oriundos de portabilidade, necessários ao adequado encaminhamento das chamadas externas e à identificação dos serviços e unidades da CONTRATANTE.

6.3.4. Este componente assegura a continuidade do serviço telefônico, a preservação da numeração institucional quando aplicável e a correta integração dos DIDs à plataforma de PABX em nuvem.

Item 3 – Plataforma de Contact Center

6.3.5. A solução inclui plataforma de Contact Center integrada à plataforma de PABX em nuvem, destinada ao gerenciamento do atendimento telefônico institucional, com recursos de filas, distribuição automática de chamadas, monitoramento, relatórios e indicadores operacionais.

6.3.6. Este componente visa aprimorar a eficiência, o controle e a qualidade dos atendimentos realizados pela CONTRATANTE, permitindo gestão supervisionada e análise do desempenho dos serviços de atendimento ao público.

Item 4 – Aparelhos Telefônicos IP – Tipo I

6.3.7. A solução contempla o fornecimento, como serviço, de aparelhos telefônicos IP do Tipo I, compatíveis com a plataforma de PABX em nuvem, destinados a atender às necessidades operacionais básicas de comunicação de voz da CONTRATANTE.

Item 5 – Aparelhos Telefônicos IP – Tipo II

6.3.8. Complementarmente, a solução prevê o fornecimento de aparelhos telefônicos IP do Tipo II, com recursos avançados, destinados a unidades ou usuários com demandas específicas de comunicação.

Item 6 – Implantação e Configuração da Solução

6.3.9. A contratação abrange os serviços de implantação, configuração, integração e testes da solução de telefonia em nuvem, de responsabilidade da CONTRATADA, garantindo a disponibilização do ambiente operacional conforme os requisitos estabelecidos.

6.3.10. Esta etapa compreende a preparação do ambiente, ajustes iniciais, validações técnicas e entrega da documentação necessária à adequada gestão e operação da solução.

Item 7 – Instalação dos Aparelhos Telefônicos IP

6.3.11. Integra o escopo da solução a instalação e configuração dos aparelhos telefônicos IP nas unidades da CONTRATANTE, conforme os quantitativos e localidades definidos.

6.3.12. Este serviço assegura a correta disponibilização física dos equipamentos, sua integração à plataforma em nuvem e o pleno funcionamento dos ramais nos pontos de atendimento.

Item 8 – Treinamento

6.3.13. A solução contempla a realização de treinamento destinado a participantes indicados pela CONTRATANTE, com o objetivo de promover a transferência de conhecimento necessária à adequada operação e administração da solução contratada.

6.4. Todos os itens descritos compõem uma solução única, integrada e indivisível, cuja contratação conjunta é necessária para assegurar o pleno atendimento das necessidades da CONTRATANTE, a redução de riscos operacionais e a eficiência da gestão contratual.

6.5. Os diversos componentes da solução foram estruturados para **funcionar de forma integrada e complementar**, sendo que a contratação conjunta evita a fragmentação do objeto, reduz riscos operacionais, simplifica a gestão contratual e assegura maior eficiência técnica e econômica, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Fundamentação da Estimativa

7.1. O levantamento da demanda foi realizado com base nas necessidades informadas pelas **Superintendências** e pela **Presidência**, totalizando **1.282 usuários** com necessidade de ramais corporativos.

7.2. As informações foram consolidadas a partir das **planilhas SEI nº 5715772 e 5715776**, contemplando 682 ramais nas Superintendências e 600 na Presidência.

7.3. A estimativa considera a implantação de solução de Telefonia em Nuvem (UCaaS), com fornecimento de aparelhos em regime de comodato/locação e plano de franquia ilimitada.

Premissas Utilizadas

- Todos os 1.282 usuários terão ramais ativos na nuvem com franquia ilimitada;
- Cada ramal terá um número DID (Direct Inward Dialing) associado, seja novo ou portado;
- A infraestrutura incluirá dois tipos de aparelhos IP, conforme perfil do usuário;
- Haverá o fornecimento de licenças para a plataforma de Contact Center;
- O fornecedor será responsável pela implantação completa, configuração e treinamento dos usuários e técnicos.

Cálculo da Estimativa de Demanda

Item	Especificação	Catser	Unid. de Medida	Cálculo / Justificativa Técnica	Qtd Final
1	Assinatura de PABX, por ramal (licenciamento, manutenção, suporte técnico e franquia ilimitada para ligações locais, interurbanas e internacionais para fixo e móvel).	26077	Unid.	Quantidade total de ramais ativos: 682 (Superintendências) + 600 (Presidência) = 1.282	1.282
2	DID (número de telefone) Novo e/ou Portabilidade	26263	Unid.	Um número DID por ramal ativo	1.282
3	Plataforma Contact Center	26263	Unid.	Fornecimento de 6 licenças, destinada ao gerenciamento do atendimento telefônico institucional, com recursos de filas, distribuição automática de chamadas, monitoramento, relatórios e indicadores operacionais.	6
4	Aparelho Tipo I	26263	Unid.	Perfil padrão dos usuários	1.152
5	Aparelho Tipo II	26263	Unid.	Perfil executivo e administrativo de usuários	130
6	Implantação e configuração do sistema	26263	Unid.	Quantidade única referente à instalação e configuração da solução	1
7	Instalação dos aparelhos IP's.	18627	Unid.	Quantidade de aparelhos IP's a serem instalados	1.282
7	Treinamento	26263	Turma	Treinamento técnico e operacional para multiplicadores e equipe de TI	4

Considerações Complementares

- O quantitativo foi definido para atender integralmente a atual estrutura de usuários, garantindo a padronização da comunicação corporativa;

- A solução em nuvem (SaaS) permite **expansão ou redução de ramais sob demanda**, conforme variação de quadro funcional;
- Os aparelhos IP foram categorizados de acordo com o perfil funcional (usuário padrão, gestor e atendimento especial);
- A implantação e o treinamento garantem autonomia da equipe interna e continuidade operacional.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.350.502,24

8.1. Após a definição da composição da solução de tecnologia da informação a ser contratada, verifica-se a necessidade da realização dos procedimentos relacionados ao levantamento das informações para a estimativa de custos da contratação.

8.2. Desta forma, em atendimento ao art. 5º da Instrução Normativa nº 65, de 07 de Julho de 2021, o custo estimado para a presente contratação foi elaborado considerando a necessidade mínima de atendimento, cujo valor unitário e total foi obtido por meio da PESQUISA DE PREÇOS (SEI nº 5715795).

8.3. Com base nisso, o valor total estimado para a presente contratação, de acordo com a necessidade da FUNASA, é de **R\$ 1.350.502,24 (um milhão, trezentos e cinquenta mil quinhentos e dois reais e vinte e quatro centavos)**, conforme a tabela abaixo:

LOTE 1					
Item	Descrição	Unid. Medida	Quant.	Valor Unit. R\$	Valor total anual (R\$)
1	Assinatura de PABX em nuvem, por ramal os quais devem incluir: licenciamento, manutenção, suporte técnico e franquia ilimitada para ligações locais, interurbanas e internacionais para fixo e móvel.	Unidade	1.282	R\$ 41,61	R\$ 640.128,24
2	DID (número de telefone) Novo e/ou Portabilidade	Unidade	1.282	R\$ 6,30	R\$ 8.076,60
3	Plataforma Contact Center	Unidade	6	R\$ 95,48	R\$ 6.874,56
4	Aparelho IP Tipo I	Unidade	1.152	R\$ 35,77	R\$ 494.484,48
5	Aparelho IP Tipo II	Unidade	130	R\$ 117,00	R\$ 182.520,00
6	Implantação e configuração do sistema	Unidade	1	R\$ 8.721,96	R\$ 8.721,96
7	instalação dos aparelhos IP's.	Unidade	1.282	R\$ 5,70	R\$ 7.307,40
8	Treinamento	Unidade	4	R\$ 597,25	R\$ 2.389,00

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. O parcelamento do objeto não se mostra tecnicamente viável, uma vez que, embora os serviços possam, em tese, ser prestados por empresas distintas, a contratação de múltiplos fornecedores acarretaria custos adicionais para a Administração e elevaria significativamente a complexidade da solução, aumentando o risco de insucesso do projeto.

9.2. A presente contratação não foi objeto de parcelamento em virtude de fatores econômicos que demonstram que a contratação integral da solução, de forma unificada, representa a alternativa mais vantajosa para a Administração. Os principais pontos que fundamentam essa decisão são:

Economia de Escala

- A contratação em lote único permite a negociação de valores globais reduzidos, decorrentes de descontos por volume e condições comerciais mais favoráveis.
- O fracionamento da contratação poderia resultar em preços unitários superiores, impactando negativamente o custo total.

Otimização de Custos Operacionais

- A gestão centralizada de um único contrato reduz despesas administrativas com acompanhamento, fiscalização, emissão de documentos e processos de pagamento.
- Múltiplos contratos gerariam custos indiretos adicionais, como aumento do tempo de gestão contratual e duplicidade de atividades.

Evita Despesas Adicionais com Integração

- Em contratações fracionadas, haveria necessidade de integração entre diferentes fornecedores, o que poderia demandar serviços extras, aumento de tempo e custos não previstos.
- A contratação unificada garante compatibilidade técnica e operacional, evitando gastos para corrigir incompatibilidades.

Previsibilidade e Estabilidade Orçamentária

- Um único contrato, com valor total previamente definido, facilita o planejamento financeiro e evita reajustes diferenciados entre fornecedores.
- Parcelamentos poderiam gerar contratos com prazos e reajustes distintos, criando imprevisibilidade nos custos futuros.

Redução de Custos Logísticos

- A entrega e implantação integral da solução em um único processo reduz custos de transporte, deslocamento e mobilização de equipes.
- Contratações separadas acarretariam despesas logísticas adicionais.

9.3. Além disso, a solução de Voip em Nuvem é a alternativa que não exige investimento em infraestrutura nos locais onde o serviço será prestado, visto que a rede da Funasa será utilizada como canal de comunicação. Como esta rede já está instalada e preparada para a tecnologia de voz sobre IP, o foco de investimento da contratada será em seus próprios datacenters (nuvem), que também serão utilizados por outros clientes, diluindo os custos para a contratada e aumentando o interesse de participação na licitação.

9.4. Além disso, como a solução emprega ramais IP, elimina-se a necessidade de cabeamento e conectores próprios para telefonia, utilizando-se a o cabeamento e as tomadas RJ45 existentes nos locais de instalação, de forma compartilhada com os computadores. A alimentação elétrica dos ramais poderá ser fornecida pelo próprio cabo de rede (tecnologia POE), para isto, basta que cada ramal IP seja instalado em um switch POE, eliminando a necessidade de tomadas de energia adicionais nos locais de instalação.

9.5. Também adotamos uma metodologia que considera os requisitos descritos neste estudo e a avaliação dos seguintes critérios: Mobilidade dos usuários, facilidade de manutenção, flexibilidade de expansão, custo, dependência de infraestrutura física e confiança/disponibilidade:

- **Mobilidade dos usuários:** Os usuários podem compartilhar aparelhos e se deslocar livremente entre setores enquanto permanecem conectados, além de não requerer cabeamento físico para cada telefone.
- **Facilidade de manutenção:** O contrato de manutenção será responsável da contratada, dessa forma, qualquer tipo de problema e defeito a contratada terá de repor ou solucionar os problemas de acordo com os níveis de SLA propostos.
- **Flexibilidade de expansão:** Um PABX em nuvem inclui em seu escopo escalabilidade sob demanda, facilidade de adição de novos recursos, integração com outras soluções em nuvem, pagamento conforme o uso e atualizações automáticas, provendo uma alta capacidade de adaptação às necessidades do cliente.
- **Dependência de infraestrutura física:** Um PABX em nuvem minimiza a necessidade de uma infraestrutura física local típica de um sistema de PABX tradicional.
- **Confiabilidade e disponibilidade:** Um PABX em nuvem pode oferecer alta confiabilidade e disponibilidade quando implementado corretamente e suportado por uma infraestrutura de rede de alta resiliência. Medidas como redundância de data centers, backup de dados e failover, monitoramento proativo, atualizações de software são recursos que garantem que o sistema de comunicação esteja disponível quando necessário e protegido contra interrupções inesperadas.

9.6. A solução de Voip em Nuvem é tecnologicamente viável e deve ser escolhida como a mais vantajosa para a Funasa.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 Não há no âmbito deste órgão contratações correlatas e/ou interdependente com o objeto da contratação em referência.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A contratação está alinhada ao planejamento do órgão e ao Plano Anual de Contratações de 2026, confirmando sua necessidade e previsão orçamentária.

478	929 - OUTROS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO E TREINAMENTO	255000-271/2026	R\$ 50.000,00
479	732 - SERVIÇOS DE LEASING OU ALUGUEL	255000-270/2026	R\$ 600.000,00
RELACIONADOS A OUTROS BENS			
480	141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS	255000-269/2026	R\$ 1.250.000,00

11.2. Observa-se que o Plano Diretor de Logística Sustentável (PDLs) Decreto nº 10.947/2022, em conformidade com o artigo 7º IN /SEGES nº81/2022 e a Portaria SEGES/ME nº 8678/2021, encontra-se em processo de elaboração.

12. Consulta Prévia de outras IRPs

14.1. Foi realizada consulta prévia ao sistema SIASGnet IRP, disponível em: <https://www2.comprasnet.gov.br/siasgnet-irp/consultarIRPComprasNet.do?method=iniciar>, na data de 01/04/2026, com o objetivo de verificar a existência de Intenções de Registro de Preços (IRPs) abertas por outros órgãos ou entidades da Administração Pública que tratem do mesmo objeto a ser contratado pela Fundação Nacional de Saúde (FUNASA).

14.2. Após análise detalhada, não foram identificadas IRPs publicadas com o mesmo objeto, o que justifica a continuidade do processo de contratação por meio de ata própria.

14.3. A realização dessa consulta teve como finalidade evitar a duplicidade de esforços administrativos e promover economia de escala para a Administração Pública. Tal prática está alinhada com os princípios da eficiência e economicidade, contribuindo para a otimização dos recursos públicos e para a prevenção de múltiplas contratações com objetos idênticos ou similares por diferentes órgãos.

14.4. Dessa forma, a Administração demonstra diligência e responsabilidade na condução do processo, reforçando o compromisso com a boa governança e a legalidade dos atos administrativos.

13. Justificativa para Adoção do SRP

Justificativa para Adoção do Sistema de Registro de Preços

13.1. A adoção do **Sistema de Registro de Preços (SRP)** para a presente contratação justifica-se por oferecer benefícios operacionais, técnicos, financeiros e estratégicos, especialmente diante das características da solução pretendida e do contexto institucional da Fundação Nacional de Saúde – FUNASA.

13.2. Destaca-se, principalmente, a **flexibilidade proporcionada pelo modelo de Registro de Preços**, que permite à Administração **ajustar gradativamente a contratação de licenças, ramais, recursos e serviços agregados** de acordo com as demandas reais verificadas ao longo da vigência da Ata.

13.3. A presente contratação visa atender às necessidades da **Presidência da FUNASA e de suas Superintendências Estaduais (Suest)**, distribuídas por todo o território nacional, cujas demandas apresentam **variações quantitativas e temporais**, tanto em razão de aspectos organizacionais quanto de fatores regionais. Nesse contexto, o Registro de Preços possibilita que a FUNASA **efetive as contratações conforme a necessidade real de cada unidade**, preservando a economicidade e a eficiência administrativa.

13.4. Além disso, cumpre explicitar o enquadramento da presente contratação nas hipóteses previstas no art. 3º do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, notadamente:

- I – **quando houver necessidade de contratações frequentes;**
- II – **quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços com previsão de entregas parceladas ou contratação sob demanda;**
- III – **quando for conveniente a contratação conjunta para atendimento a mais de um órgão ou entidade;**
- V – **quando houver incerteza quanto ao quantitativo a ser demandado pela Administração.**

13.5. No caso concreto, a adoção do Sistema de Registro de Preços mostra-se plenamente adequada pelos seguintes fundamentos:

13.5.1. No caso concreto, a adoção do Sistema de Registro de Preços mostra-se plenamente adequada pelos seguintes fundamentos:

- A solução de telefonia corporativa em nuvem (UCaaS), conforme demonstrado neste ETP, possui **natureza continuada e dinâmica**, exigindo **contratações frequentes e ajustes ao longo da vigência contratual**, especialmente no que se refere à ativação, ampliação ou redução de ramais e serviços associados;

- A estrutura descentralizada da FUNASA, composta pela Sede e **26 Superintendências Estaduais distribuídas em todo o território nacional**, implica **variações quantitativas e temporais na demanda**, o que caracteriza cenário típico de **contratação sob demanda**, com execução parcelada;
- A modelagem da contratação foi concebida para possibilitar a **adesão de múltiplas unidades administrativas**, permitindo o atendimento conjunto das necessidades da Presidência e das Superintendências, o que evidencia aderência à hipótese de **contratações compartilhadas**;
- Há **incerteza quanto à evolução do quantitativo de ramais, licenças e serviços**, tendo em vista fatores como mudanças organizacionais, variação do quadro de pessoal, expansão ou reestruturação de unidades, o que inviabiliza a fixação precisa de quantitativos no momento da licitação;
- O modelo SRP permite **mitigar riscos de superdimensionamento ou subdimensionamento da contratação**, assegurando maior eficiência na alocação de recursos públicos, em consonância com os princípios da economicidade, planejamento e governança das contratações públicas.

13.6. Dessa forma, conclui-se que a utilização do **Sistema de Registro de Preços constitui a estratégia mais adequada e vantajosa para a Administração**, por garantir flexibilidade, previsibilidade, eficiência operacional e aderência à realidade institucional da FUNASA, sem prejuízo da competitividade ou da segurança jurídica da contratação.

14. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- **Centralização e Unificação:** A atualização do sistema permite consolidar os diversos sistemas de telefonia em uso nas unidades da FUNASA, criando uma plataforma centralizada e unificada. Isso simplifica a administração, reduz custos e evita a duplicação de recursos.
- **Integração com Ferramentas de Colaboração:** A integração com ferramentas de colaboração, como o MS Teams, promove uma comunicação mais eficiente e produtiva entre os funcionários. Os usuários podem usar seu ramal diretamente do ambiente de colaboração.
- **Funcionalidades Avançadas:** A atualização do sistema de telefonia IP pode oferecer uma ampla gama de funcionalidades avançadas, como identificação de chamadas, correio de voz integrado, encaminhamento de chamadas, conferências telefônicas, Paging e muito mais. Essas funcionalidades melhoram a eficiência operacional e a experiência do usuário.
- **Escalabilidade:** Uma solução escalável, permite que a Funasa adicione ou remova facilmente “ramais” e recursos à medida que cresce ou muda suas necessidades. Isso proporciona flexibilidade e capacidade de adaptação às mudanças organizacionais.
- **Redução de Custos:** A atualização para um sistema de telefonia IP pode resultar em economia significativa de custos. A utilização de chamadas pela internet (VoIP) permite reduzir as despesas com chamadas de longa distância e taxas de telefonia convencional. Além disso, a centralização e unificação dos sistemas reduzem os custos de manutenção e suporte técnico.
- Aumentar a eficiência das atividades administrativas, gerenciais ou de suporte da CONTRATANTE através do uso de equipamentos de comunicação novos, atualizados tecnologicamente e com garantia de funcionamento durante o período de vida útil de tais equipamentos;
- Reduzir intervenções de suporte nos equipamentos;
- Reduzir riscos de interrupção através do monitoramento ininterrupto e da integração total de equipamentos e procedimentos de serviços e sistema de comunicação em decorrência da implantação da solução;
- Possibilidade de proporcionar as Superintendências as mesmas funcionalidades de comunicação existentes na Sede da FUNASA, com integração e padronização dos recursos de telefonia, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho.

15. Providências a serem Adotadas

- **Infraestrutura de rede:** É importante garantir uma infraestrutura de rede confiável e de alto desempenho para suportar a solução de telefonia IP. Isso inclui a capacidade de gerenciar o tráfego de chamadas, mensagens e outros dados de forma eficiente. Também é necessária a verificação da capacidade de alimentação via cabo de rede dos aparelhos IPs.

16. Possíveis Impactos Ambientais

16.1. Este órgão estabelece como diretriz que a empresa a ser contratada observe, sempre que possível, os critérios de sustentabilidade ambiental definidos na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010. Em especial, deverá atentar-se ao disposto no artigo 5º, que trata da incorporação de práticas sustentáveis nas contratações públicas, tais como a redução do consumo de recursos naturais e materiais, a preferência por produtos e serviços que causem menor impacto ambiental e a adoção de critérios que favoreçam a gestão eficiente e ambientalmente responsável ao longo da execução contratual.

17. Declaração de Viabilidade

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

17.1. Justificativa da Viabilidade

17.1. Além dos benefícios aqui já apontados, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis.

17.2. Considerando as informações do presente estudo, entende-se que a presente contratação se configura tecnicamente **VIÁVEL**.

18. 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](#).

ALEXANDRE MAGNO PEIXOTO MARTINS

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

JORGE ELIAS DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

VANILCE RAIMUNDA DE LIMA ASSUNCAO

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 01/09/2026 às 16:41:06.