

SUPERINTENDENCIA ESTADUAL-FUND. NAC. SAÚDE/PB

Estudo Técnico Preliminar 4/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 25210.000123/2026-43

2. Descrição da necessidade

2.1. A Superintendência Estadual da FUNASA no estado da Paraíba, necessita de meios de comunicação eficientes, contínuos e integrados para o adequado desempenho de suas atividades institucionais, administrativas e de atendimento ao público.

2.2. A comunicação telefônica é essencial para o relacionamento com órgãos públicos, fornecedores e demais usuários, sendo indispensável para assegurar a integração entre os setores internos, a fluidez dos atendimentos e a continuidade das atividades administrativas e finalísticas.

2.3. Diante da necessidade de modernização da infraestrutura de comunicação, ampliação da flexibilidade operacional e melhoria do controle gerencial, torna-se necessária a contratação de solução de telefonia digital baseada em PABX em nuvem (PABX Cloud), pelo prazo inicial de 12 (doze) meses, contemplando os serviços de implantação, configuração, manutenção e fornecimento de minutagem.

2.4. A solução deverá assegurar a disponibilidade contínua do sistema, a qualidade das ligações, a segurança das informações, a gestão centralizada dos ramais, a gravação e o monitoramento das chamadas, bem como a geração de relatórios gerenciais, contribuindo para a eficiência administrativa, modernização tecnológica e melhor utilização dos recursos públicos.

2.5. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, com base em especificações usuais de mercado, não demandando soluções singulares.

2.6. O objeto enquadra-se como serviço contínuo, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que sua necessidade é permanente e indispensável para a manutenção das atividades administrativas e institucionais do FUNASA/SUEST-PB.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Administração	Vanessa von Pfhul Zanganelli

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. A empresa a ser contratada deverá atender a todos os requisitos de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação técnica e qualificação econômico-financeira, conforme previstos na Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis, bem como cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, no que se refere à proibição de trabalho infantil.

4.2. A contratada deverá estar tecnicamente apta a executar os serviços de telefonia digital com PABX em nuvem, em conformidade com as especificações estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e no contrato a ser firmado, assegurando a plena funcionalidade, qualidade e continuidade da solução durante toda a vigência contratual.

4.3. A solução de PABX em nuvem (PABX Cloud) deverá atender às especificações técnicas e funcionais definidas, contemplando, no mínimo, os serviços de implantação, configuração, operação, manutenção, suporte técnico e fornecimento de minutagem, com capacidade para atendimento integrado da sede da FUNASA/SUEST-PB, garantindo padronização, mobilidade e gestão centralizada dos ramais.

4.4. O sistema deverá ser baseado em protocolos amplamente utilizados no mercado, compatível com arquitetura TCP/IP, acessível por meio de navegadores e aplicativos para dispositivos móveis, permitindo o uso de telefones IP, softphones e smartphones, bem como o acesso remoto para administração, gerenciamento e supervisão da central telefônica.

4.5. A contratada deverá assegurar disponibilidade contínua do serviço, qualidade das ligações, sigilo e segurança das comunicações, incluindo mecanismos de autenticação, controle de acesso e criptografia, em conformidade com as boas práticas de segurança da informação e com as recomendações dos órgãos reguladores aplicáveis.

4.6. Deverão ser disponibilizados recursos de gestão e controle, tais como gravação de chamadas, identificação de chamadas, histórico de ligações, filas de atendimento, URA, relatórios gerenciais e estatísticos, possibilitando o acompanhamento do desempenho do sistema e a racionalização dos custos com telefonia.

4.7. A contratada deverá fornecer suporte técnico especializado, durante toda a vigência do contrato, para atendimento de demandas operacionais, correção de falhas, manutenção preventiva e corretiva, bem como apoio à administração do sistema, observados os níveis de serviço definidos no Termo de Referência.

4.8. A execução dos serviços deverá ser iniciada a partir da assinatura do contrato, observando-se o prazo de implantação e ativação definidos, sem prejuízo à continuidade dos serviços de comunicação da FUNASA/SUEST-PB. 4.9. A contratada deverá observar, quando aplicável, as normas vigentes relativas à sustentabilidade ambiental, bem como as boas práticas de governança e responsabilidade socioambiental.

4.10. O objeto da contratação caracteriza-se como serviço contínuo, sendo indispensável para a manutenção das atividades administrativas e institucionais da FUNASA/SUEST-PB, razão pela qual a interrupção dos serviços não se mostra admissível, salvo nas hipóteses legalmente previstas.

4.11. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração e observados os limites e condições estabelecidos nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, permitida a negociação com a contratada.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Foi realizado levantamento de mercado com o objetivo de identificar as soluções tecnológicas disponíveis capazes de atender aos requisitos definidos neste Estudo Técnico Preliminar, buscando alcançar os resultados pretendidos pela Administração, à luz dos princípios da economicidade, eficiência, eficácia, padronização, sustentabilidade e inovação, conforme preconiza a Lei nº 14.133/2021.

5.2. A análise considerou as principais alternativas adotadas no mercado para a prestação de serviços de comunicação telefônica institucional, especialmente no âmbito da Administração Pública, levando em conta aspectos técnicos, operacionais, financeiros e de gestão.

5.3. Alternativas Identificadas:

5.3.1. Manutenção ou contratação de sistema de telefonia convencional (PABX físico)

5.3.1.1. Consiste na utilização de centrais telefônicas físicas instaladas nas dependências do órgão, com ramais cabeados, dependentes de infraestrutura local e manutenção especializada.

I Vantagens:

- a) Modelo tradicional e amplamente conhecido;
- b) Funcionamento independente de conexão com a internet para chamadas internas.

II Desvantagens:

- a) Elevado custo de aquisição, manutenção e atualização de equipamentos;
- b) Baixa flexibilidade e escalabilidade;
- c) Dificuldade de integração entre unidades geograficamente distintas;
- d) Maior risco de obsolescência tecnológica;
- e) Necessidade de infraestrutura física dedicada e manutenção local.

5.3.2. Contratação de serviços de telefonia digital com PABX em nuvem (PABX Cloud)

5.3.2.1. Modelo baseado em tecnologia de computação em nuvem, no qual a central telefônica é hospedada remotamente, com acesso via internet, permitindo integração entre diferentes unidades e utilização de múltiplos dispositivos.

I Vantagens:

- a) Integração plena entre sede e delegacias regionais, independentemente da localização geográfica;

- b) Redução de custos com infraestrutura física e manutenção;
- c) Escalabilidade e flexibilidade na gestão de ramais;
- d) Mobilidade dos usuários, com acesso por telefones IP, softphones e smartphones;
- e) Disponibilização de recursos avançados, como URA, filas de atendimento, gravação de chamadas, relatórios gerenciais e gestão centralizada;
- f) Atualizações tecnológicas contínuas, sob responsabilidade da contratada;
- g) Modelo amplamente adotado por órgãos públicos e empresas privadas.

II Desvantagens:

- a) Dependência de conexão com a internet para pleno funcionamento;
- b) Necessidade de gestão adequada dos níveis de serviço contratados.

5.3.3. Soluções híbridas (PABX físico integrado a serviços em nuvem)

5.3.3.1. Modelo que combina infraestrutura física local com recursos de telefonia em nuvem.

I Vantagens:

- a) Aproveitamento parcial de infraestrutura existente;
- b) Possibilidade de transição gradual entre modelos.

II Desvantagens:

- a) Aproveitamento parcial de infraestrutura existente;
- b) Possibilidade de transição gradual entre modelos.

Conclusão do Levantamento de Mercado

5.4. Após a análise das alternativas disponíveis, verifica-se que a contratação de solução de telefonia digital baseada em **PABX em nuvem (PABX Cloud)** é a opção que melhor atende às necessidades da FUNASA/SUEST-PB, por apresentar maior aderência aos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos, especialmente no que se refere à integração entre a sede e as superintendências regionais, à continuidade do serviço, à flexibilidade operacional e à eficiência na gestão.

5.5. Trata-se de solução consolidada no mercado, amplamente utilizada por órgãos públicos, compatível com a realidade orçamentária e administrativa da FUNASA/SUEST-PB, permitindo a contratação por meio de procedimento licitatório competitivo, com critérios objetivos de julgamento e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

6. Dessa forma, o levantamento de mercado indica que a **solução de PABX em nuvem** é a alternativa mais adequada para atender ao interesse público envolvido na presente contratação.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. A natureza do objeto a ser contratado caracteriza-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações técnicas usuais e amplamente praticadas no mercado de tecnologia da informação e telecomunicações. Trata-se de serviço de caráter instrumental e complementar às atividades finalísticas da FUNASA/SUEST-PB, não integrante de seu quadro de atribuições funcionais permanentes.

6.2. A solução que melhor atende às necessidades da FUNASA/SUEST-PB consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de telefonia digital baseada em PABX em nuvem (PABX Cloud), compreendendo, de forma integrada, a implantação, configuração, disponibilização, operação, manutenção, suporte técnico e fornecimento de minutagem, pelo prazo inicial de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação nos termos legais.

6.3. A solução adotada é a mais adequada para atender às necessidades da FUNASA/SUEST-PB, oferecendo economia, escalabilidade e modernização dos serviços de telefonia.

6.4. O sistema de PABX em nuvem deverá operar sobre infraestrutura de internet, utilizando protocolos consolidados de comunicação, permitindo o acesso por meio de telefones IP, softphones e aplicativos para dispositivos móveis, bem como administração remota via interface web segura, assegurando flexibilidade, escalabilidade e atualização tecnológica contínua.

6.5. A solução deverá disponibilizar funcionalidades avançadas de comunicação, tais como unidade de resposta audível (URA), filas de atendimento, gravação e monitoramento de chamadas, identificação de chamadas, histórico de ligações, relatórios gerenciais e estatísticos, além de mecanismos de controle e gestão que permitam o acompanhamento do desempenho do sistema e a racionalização dos custos com telefonia.

6.6. A contratada será responsável por assegurar a disponibilidade contínua do serviço, a qualidade das ligações, o sigilo e a segurança das comunicações, bem como pela prestação de suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, de modo a garantir a continuidade de um serviço essencial às atividades administrativas e institucionais da FUNASA/SUEST-PB.

6.7. Todos os custos necessários à plena execução do objeto, incluindo encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, seguros, taxas e demais despesas diretas ou indiretas, deverão estar inclusos nos preços contratados, não cabendo a FUNASA/SUEST-PB qualquer ônus adicional além da contraprestação prevista no contrato.

6.8. A execução dos serviços deverá observar integralmente as condições estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e no contrato, bem como as normas legais e regulamentares aplicáveis, garantindo que a solução contratada atenda aos princípios da eficiência, economicidade, continuidade do serviço público e melhor aproveitamento dos recursos públicos.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. A estimativa das quantidades a serem contratadas foi definida com base na demanda atual da Superintendência Estadual da Funasa na Paraíba, considerando a estrutura organizacional existente, a necessidade de integração entre a sede, as regionais, as prefeituras municipais, bem como a previsão de crescimento moderado durante a vigência contratual.

7.2. A solução pretendida contempla a disponibilização de central telefônica em nuvem (PABX Cloud) com capacidade para até 40 (quarenta) ramais, quantidade suficiente para atender aos usuários da sede, localizada em João Pessoa/PB.

7.3. As quantidades estimadas abrangem, de forma integrada e indivisível, os seguintes serviços e recursos:

7.3.1. **01 (uma) implantação inicial** da solução de PABX em nuvem, incluindo parametrização, criação e configuração de ramais, URA, filas de atendimento, rotas de chamadas e integração entre as unidades;

7.3.2. **Licenciamento e uso contínuo** da central telefônica em nuvem, com capacidade mínima para até 40 ramais;

7.3.3. **Minutagem ilimitada** para ligações destinadas a telefones fixos e móveis em todo o território nacional;

7.3.4. **Recursos de atendimento e gestão**, tais como URA personalizável, filas de atendimento, gravação de chamadas (mínimo de 1 GB por ramal), histórico de ligações e backup;

7.3.5. **Relatórios gerenciais e estatísticos**, com informações detalhadas sobre chamadas realizadas e recebidas, tempos médios de atendimento e espera, duração das chamadas e dados por ramal ou consolidados;

7.3.6. **Serviços contínuos de suporte técnico, operação e manutenção**, incluindo manutenção preventiva e corretiva, atualizações e correções necessárias;

7.3.7. **Recursos de segurança da informação**, com acesso criptografado, controle de perfis e sigilo das comunicações.

7.4. A estimativa foi estruturada considerando o período de vigência contratual de 12 (doze) meses, garantindo a continuidade do serviço e a adequada cobertura das necessidades institucionais da FUNASA/SUEST-PB durante todo o prazo contratual.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 46.183,02

8.1. O valor estimado para a presente contratação foi obtido a partir de pesquisa de preços realizada com base em contratos similares firmados por outros órgãos públicos (inciso II do art. 23 da Lei nº 14.133/2021) e consulta direta a fornecedores do mercado (inciso IV do art. 23 da mesma Lei), conforme demonstrado na Planilha de Custos - Orçamento Estimado (Anexo I).

8.2. Foram analisados contratos de referência celebrados por entes públicos, bem como propostas comerciais apresentadas por empresas especializadas na prestação de serviços de telefonia digital com PABX em nuvem, abrangendo implantação, configuração, manutenção e minutagem. A partir dos valores coletados, apurou-se um valor médio mensal estimado de **R\$ 3.848,58** (três mil, oitocentos e quarenta e oito reais e cinquenta e oito centavos), o qual, multiplicado pelo período de 12 meses, resulta no valor global estimado da contratação de **R\$ 46.183,02** (quarenta e seis mil, cento e oitenta e três reais e dois centavos).

8.3. A metodologia adotada assegura a aderência aos preços praticados no mercado, conferindo maior confiabilidade à estimativa e atendendo aos princípios da economicidade, razoabilidade e planejamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A solução a ser contratada consiste na prestação integrada de serviços de telefonia digital com PABX em nuvem, abrangendo implantação, configuração, manutenção, suporte técnico e fornecimento de minutagem.

9.2. Os serviços que compõem o objeto apresentam interdependência técnica e operacional, sendo concebidos para funcionamento conjunto e contínuo. O parcelamento da solução não se mostra técnica ou economicamente vantajoso, pois poderia comprometer a padronização do sistema, dificultar a gestão contratual, aumentar riscos operacionais e impactar negativamente a continuidade e a qualidade dos serviços.

9.3. Além disso, a execução por uma única empresa especializada possibilita maior eficiência administrativa, melhor controle da execução contratual e ganhos de economia de escala, sem prejuízo à competitividade do certame.

9.4. Dessa forma, conclui-se que o não parcelamento do objeto e sua adjudicação a um único fornecedor constituem a alternativa mais adequada e vantajosa para a Administração.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

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

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. O objeto desta contratação está previsto no Plano de Contratações Anuais (PCA) 2026.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. A contratação da solução de telefonia digital baseada em PABX em nuvem (PABX Cloud) deverá garantir a continuidade e a modernização dos serviços de comunicação telefônica da FUNASA/SUEST-PB, assegurando o adequado funcionamento das atividades administrativas e institucionais do órgão.

12.2. Com a adoção da solução proposta, busca-se promover a integração eficiente com órgãos públicos, fornecedores e demais usuários, sendo indispensável para assegurar a integração entre os setores internos, a fluidez dos atendimentos e a continuidade das atividades administrativas e finalísticas, proporcionando padronização dos atendimentos, maior mobilidade dos usuários e melhoria na comunicação interna e externa.

12.3. A solução permitirá, ainda, maior controle gerencial e racionalização dos custos com telefonia, por meio da gestão centralizada dos ramais, da gravação e do monitoramento das chamadas e da geração de relatórios gerenciais e estatísticos, contribuindo para o uso mais eficiente dos recursos públicos.

12.4. Adicionalmente, a contratação proporcionará maior flexibilidade operacional, escalabilidade e atualização tecnológica contínua, reduzindo riscos de obsolescência, falhas operacionais e indisponibilidade do serviço, resultando em melhoria da qualidade do atendimento prestado aos profissionais da contabilidade e à sociedade.

12.5. Dessa forma, a solução contribuirá para o aumento da eficiência administrativa, o fortalecimento da capacidade institucional da FUNASA/SUEST-PB e o aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. A Administração adotará as seguintes providências para a adequada execução da contratação:

13.1.1. Indicação formal dos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, nos termos da legislação vigente;

13.1.2. Acompanhamento e fiscalização contínuos da execução dos serviços contratados, verificando o cumprimento das especificações técnicas, níveis de serviço, prazos e demais condições estabelecidas no contrato e no Termo de Referência;

13.1.3. Avaliação periódica do desempenho da solução, com base nos relatórios gerenciais e indicadores operacionais disponibilizados pela contratada, quando aplicável;

13.1.4. Adoção de medidas corretivas, sempre que necessário, para assegurar a continuidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados.

13.2. Não há necessidade de adequação do ambiente organizacional, uma vez que a solução de telefonia digital em PABX em nuvem será disponibilizada e operada de forma compatível com a estrutura existente da FUNASA/SUEST-PB.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. A contratação de serviços de telefonia digital por meio de PABX em nuvem (PABX Cloud) não implica impactos ambientais negativos diretos relevantes, uma vez que se trata de serviço predominantemente digital, baseado em infraestrutura tecnológica remota, sem a necessidade de instalação de equipamentos físicos de grande porte ou realização de obras.

14.2. Ao contrário, a solução contribui para a redução de impactos ambientais indiretos, ao minimizar a utilização de equipamentos locais, reduzir o consumo de energia elétrica, diminuir a geração de resíduos eletrônicos e dispensar deslocamentos frequentes para manutenção presencial.

14.3. Dessa forma, conclui-se que a contratação apresenta baixo impacto ambiental, sendo compatível com práticas de sustentabilidade e racionalização de recursos adotadas pela Administração Pública.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1. Esta equipe de planejamento declara viável a presente contratação.

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](#).

MARIA SELMA DOS SANTOS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/03/2026 às 08:58:48.