

ESP-HOSP. EST. ESPEC. REAB. DR. FRANCISCO R. ARANTE

Estudo Técnico Preliminar 25/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 024.00055210/2026-03

2. Descrição da necessidade

A Contratação de Empresa Especializada em **Prestação de SERVIÇO TELEFÔNICO Fixo Comutado** - STFC, nas modalidades local e longa distância nacional, por meio de 01 (um) entroncamento digital (E1/R2D), com capacidade mínima de 2 Mbps e 90 ramais DDR ativos, tendo em vista a finalidade de atender ao interesse público e princípios da Administração Pública, bem como para produzir a integração entre o Hospital Estadual Especializado em Reabilitação Dr. Francisco Ribeiro Arantes, no exercício de sua missão, com os demais órgãos da Administração Pública e com a sociedade em geral.

O serviço telefônico fixo na modalidade local deve compreender a realização de chamadas locais tipo fixo /fixo, fixo/móvel (VC1), fixo dentro do estado de São Paulo, fixo fora do estado de São Paulo, fixo /móvel dentro do estado de São Paulo (VC2) e fixo/móvel fora do estado de São Paulo (vc3).

A comunicação é um aspecto fundamental em qualquer tipo de negócio ou organização. Sem uma comunicação adequada, pode haver confusão, mal-entendidos e falta de coordenação, o que pode prejudicar o desempenho geral da instituição. No contexto específico da telefonia, a contratação de um serviço de qualidade pode trazer vários benefícios para a comunicação interna e externa deste Departamento.

Isto posto, torna-se imprescindível a contratação pretendida para continuidade dos serviços, cuja interrupção acarretaria sérios prejuízos aos trabalhos do HEERFRA e para os usuários do SUS.

Fundamentação da Necessidade

1. Atendimento ao Interesse Público e Princípios da Administração Pública: Os serviços de telefonia fixa são vitais para a manutenção da comunicação necessária ao atendimento aos pacientes internos e direto e indireto ao público (usuários do SUS), bem como para o pleno exercício das atribuições legais e administrativas do HEERFRA, em observância aos princípios

da Administração Pública (Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência).

2. Integração e Coordenação Institucional: A comunicação por meio de telefonia fixa é essencial para promover a integração e a coordenação entre o HEERFRA e os demais órgãos da Administração Pública (Federal, Estadual e Municipal), bem como com a sociedade em geral, garantindo o fluxo de informações necessário para a gestão da saúde na região.

3. Natureza Crítica do Serviço: A comunicação é um aspecto fundamental em qualquer organização, e no setor de saúde, a ausência ou ineficiência dela pode gerar sérios prejuízos na coordenação de ações, no atendimento a emergências e na prestação de serviços essenciais aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

4. **Vigência Contratual:** Considerando a existência do Contrato nº **HEERFRA-032/2021** para a prestação dos serviços de Telefonia Fixa, cuja vigência expira em **03/10/2026**, motivou a imediata abertura deste processo de solicitação de contratação, com o objetivo de dar continuidade aos serviços que estão sendo prestados.

5. **Característica do Serviço:** O objeto desta contratação se caracteriza como um **Serviço Comum**, passível de padronização, devendo ser contratado por meio de procedimento licitatório adequado.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Núcleo de Comunicações Administrativas	Mariza Cecere de Sousa

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Os serviços deverão ser executados por mão-de-obra qualificada, com responsabilidade, cumprindo com critérios de segurança e sua garantia deverá estar de acordo com as normas de controle de qualidade a que estão vinculados;

Não será aceita subcontratação de quaisquer serviços objeto deste ETP. Os serviços serão recebidos mediante disponibilidade diária do fornecimento de rede de telefonia, com apresentação mensal de Fatura detalhada, que evidencie tal consumo.

A CONTRATADA deverá manter a qualidade do fornecimento de rede de telefonia em pleno funcionamento. A contratação está subordinada aos dispositivos da Lei 14.133/2021.

Trata-se de Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC (telefonia fixa analógica) nas modalidades FIXO-FIXO e FIXO-MÓVEL, para chamadas locais e interurbanas e interestaduais, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia e o HEERFRA, com critério de portabilidade.

A CONTRATADA deverá prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e ressalvados os casos fortuitos decorrentes de problemas não programados pela contratada.

A CONTRATADA deverá prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do fiscal designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

A Contratada deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos.

A Contratada deverá dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos.

A empresa contratada deverá garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço contratado, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da empresa contratada ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

A CONTRATADA deverá assegurar que cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação esteja ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações pertencentes às unidades. Compete à empresa contratada, ao tomar conhecimento de qualquer incidente ou suspeitar da possibilidade de ocorrência de um incidente de segurança da informação e comunicações notificar o fato imediatamente à CONTRATANTE para as providências cabíveis

Caso haja necessidade de novo cabeamento/equipamento para a efetivação dos serviços, estes, não devem conter substâncias nocivas ao meio ambiente tais como mercúrio, chumbo, cromo hexavalente, cádmio, bifenilpolibromados, éteres difenilpolibromados, em concentração acima da recomendada pela Diretiva 2002/95 /EC do Parlamento Europeu também conhecida como diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances) conforme RESOLUÇÃO CSJT Nº 310, DE 24 DE SETEMBRO DE 2021.

Caberá à contratada promover, se for o caso, a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução n. 310 /CSJT, de 24 de setembro de 2021).

É dever da CONTRATADA observar também o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços.

Não será permitida subcontratação de serviços.

A Lei Complementar nº 123/06 institui o Estatuto das Pequenas Empresas, que, entre outros benefícios, concede tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, agricultor familiar, produtor rural pessoa física, microempreendedor individual (MEI) e sociedades cooperativas de consumo nas contratações pretendidas por órgãos e entidades da Administração Pública.

O Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, cuja finalidade consiste em regulamentar o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as pessoas beneficiadas pela Lei Complementar nº 123/06 nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da Administração Pública federal.

Nesse sentido, o supramencionado decreto, busca atender ao tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, bem como a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica realizamos ampla pesquisa de fornecedores para o atendimento do disposto no art. 48 da lei complementar 147 /14.

Nesse sentido, esta equipe de planejamento entende que o tratamento diferenciado tem alto potencial de representar prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado, em face de o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido.

Desta forma, **não se aplicará a restrição de participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte.**

NÃO haverá direito de preferência para fornecedores de produtos nacionais, na forma do DECRETO Nº 7.174, DE 12 DE MAIO DE 2010 em virtude da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 excluir a categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC) como Solução de TIC.

Trata-se de serviço continuado, haja vista que a rede de telefonia é indispensável a prestação do serviço jurisdicional e administrativo.

Eventual descontinuidade na prestação deste serviço implicará na deterioração da qualidade da prestação de atendimento aos jurisdicionados.

Eventual descontinuidade na prestação deste serviço implicará na deterioração da qualidade da prestação de atendimento aos jurisdicionados.

A Lei 14.133/2021 estabelece no art. 107 que os contratos de serviços contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

Enquanto que no art.106, in verbis, Art. 106. A Administração poderá celebrar contratos com prazo de até 5 (cinco) anos nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos, observadas as seguintes diretrizes:

a autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual;

II - a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;

III - a Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

§ 1º A extinção mencionada no inciso III do caput deste artigo ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

§ 2º Aplica-se o disposto neste artigo ao aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática.

Nesse caso concreto, ao aumentar a vigência do contrato, diminui-se a possibilidade de interrupção do serviço durante a troca de prestadores do serviço de telecomunicação, porque ao realizar tal troca, deverá ser substituída a infraestrutura que dá suporte às interconexões.

Assim, o prazo de vigência desta contratação será de **15 (QUINZE) MESES** contados da assinatura do contrato, prorrogável por até **10 (DEZ) ANOS**, na forma estabelecida nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Caso a empresa ganhadora seja diferente da atual contratada a nova prestadora deverá promover a portabilidade numérica sem ônus à contratante.

A Contratada deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos.

A Contratada deverá dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos.

A empresa deverá estar apta a oferecer todos os serviços descritos no item "ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS".

A cobrança dos serviços de "assinaturas" deverá ser cobrada ao longo da vigência contratual, contados a partir da primeira fatura

5. Levantamento de Mercado

A Contratação de Empresa Especializada em Prestação de SERVIÇO TELEFÔNICO Fixo Comutado – STFC é a melhor opção para a Unidade devido ao grande número de contatos telefônicos, principalmente com Instituições de Saúde, Fornecedores e demais Órgão da Administração Pública.

O levantamento de mercado será realizado posteriormente com base na Pesquisa de Preços realizadas pelo Núcleo de Gestão de Contratos.

6. Descrição da solução como um todo

A solução a ser contratada visa prover um sistema de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) moderno, estável e escalável, essencial para o pleno funcionamento do HEERFRA e para a comunicação com a rede de saúde e a população.

Esta descrição abrange os aspectos técnicos, operacionais e contratuais da solução ideal.

Abrangência da Solução

A contratação deve prover a prestação de serviços de voz com cobertura em âmbito local e nacional, atendendo a todas as necessidades de comunicação do HEERFRA. A solução deve incluir:

Acessos de Voz: Fornecimento e manutenção dos canais de comunicação para o tráfego de voz. **Tráfego de Chamadas:** Minutos utilizados em diferentes modalidades (Local e Longa Distância Nacional) **Serviços Adicionais:** Serviços complementares que garantam a funcionalidade plena do sistema.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

ESPECIFICAÇÃO	CATSER	SIAFISCO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
Serviço de Telefonia, Fixa	26093	124095	Mês	15

ASSINATURAS	
ENTRONCAMENTO	QUANT. DE ENTRONCAMENTO
Assinatura mensal de 01 tronco digital (links EI) DDR	01

RAMAIS - DDR	QUANT. DE RAMAIS
Assinatura dos 100 ramais	100

ITEM 1 - ESTIMATIVA DE CHAMADAS LOCAIS			
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE MENSAL DE CHAMADAS	TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DAS CHAMADAS (MINUTOS)	TOTAL MENSAL EM MINUTOS
CHAMADAS LOCAIS TIPO FIXO / FIXO	1.800	2:00	3.600
CHAMADAS LOCAIS TIPO FIXO/ MÓVEL	600	2:00	1.200

ITEM 2 - ESTIMATIVA DE CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL			
TIPO DE LIGAÇÃO	QUANTIDADE MENSAL DE CHAMADAS	TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DAS CHAMADAS (MINUTOS)	TOTAL MENSAL EM MINUTOS
FIXO DENTRO DO ESTADO DE SÃO PAULO	800	3:00	2.400
FIXO FORA DO ESTADO DE SÃO PAULO	80	2:50	200
MÓVEL CELULAR DENTRO DO ESTADO DE SÃO PAULO (VC2)	300	2:00	600

MÓVEL CELULAR FORA DO ESTADO DE SÃO PAULO	15	4:00	60
---	----	------	----

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1,00

O valor estimado da contratação tem caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas, conforme Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Na presente demanda, não é vislumbrado, no momento, motivações para a adoção do parcelamento do objeto, visto que se trata de contratação de serviço especializado, com requisitos muito específicos.

O objeto do presente Estudo Técnico Preliminar - contratação de empresa para fornecimento de serviços de telefonia fixa comutada STFC (Telefonia fixa) não deve ser parcelado por várias razões, entre elas há um potente risco no sentido de que as empresas percam o interesse em apresentar orçamento se o objeto for parcelado principalmente pelo fato da possibilidade de ganharem apenas o fornecimento de um dos itens - por exemplo, chamadas locais.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Contratações correlatas são aquelas que guardam relação com o objeto principal, interligando-se a essa prestação do serviço, mas que não precisam necessariamente, ser adquiridas para a completa prestação do objeto principal. Já as contratações interdependentes são aquelas que precisam ser contratadas juntamente com objeto principal para sua completa prestação.

Não há contratações correlatas e/ou interdependentes.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Trata-se de Contratação prevista no Plano de Contratações Anual, através do **PCA de 2026. Documento de Formalização de Demanda: DFD 88/2025 - Contratação: 90203-42/2026**

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação de serviços de telefonia fixa para o Departamento pode trazer vários benefícios significativos, dentre eles:

- Comunicação Estável: A telefonia fixa oferece uma conexão mais estável e confiável, essencial para a comunicação contínua e ininterrupta das unidades.
- Qualidade de Serviço: Em muitas situações, a qualidade da chamada em telefonia fixa pode ser superior à de serviços móveis, garantindo clareza na comunicação.
- Linhas Seguras: As linhas fixas são menos suscetíveis a interferências e interceptações, garantindo maior segurança nas comunicações sensíveis e confidenciais.
- Registro de Chamadas: Facilita o monitoramento e o registro de chamadas, o que é importante para auditorias e investigações.
- Planos Mais Econômicos: Em muitos casos, planos de telefonia fixa podem ser mais econômicos, especialmente para chamadas de longa duração ou interurbanas.
- Previsibilidade de Custos: Contratos fixos permitem uma melhor previsão e controle dos custos operacionais.
- Central de Atendimento: Facilita a configuração de centrais de atendimento ao público, melhorando a eficiência no atendimento de emergências e solicitações.
- Comunicação Interna: Melhora a comunicação interna entre os diversos núcleos, agilizando a coordenação de operações e a troca de informações.
- Backup de Comunicação: Em situações de emergência ou falhas na rede móvel, a telefonia fixa serve como um backup confiável, garantindo que a comunicação não seja interrompida.
- Suporte a Sistemas de Emergência: Muitas vezes, sistemas de emergência e de alarme dependem de linhas fixas para operar de maneira eficiente.
- Acesso Direto: Permite que a população tenha um acesso direto e fácil ao HEERFRA para, solicitações de informação e outras necessidades.
- Confiança do Público: Muitos cidadãos ainda confiam mais em números de telefone fixo para contatar serviços essenciais, o que pode aumentar a acessibilidade e a confiança pública nos serviços prestados.
- Gestão de Chamadas: Facilita a gestão e a organização das chamadas recebidas e realizadas, melhorando a eficiência administrativa das unidades.
- Facilidade de Integração: Linhas fixas podem ser facilmente integradas com outros sistemas de comunicação.
- A contratação dos serviços de telefonia fixa, portanto, não apenas garante a continuidade das operações, mas também oferece uma série de vantagens que contribuem para a eficiência, segurança e qualidade do trabalho prestado e do atendimento à população.

13. Providências a serem Adotadas

A providência a ser tomada, será a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de telefonia fixa comutada - STFC.

Para que a pretendida contratação tenha sucesso, é preciso que outras etapas sejam concluídas, quais sejam:

I. Elaboração dos documentos para a contratação, de acordo com os Pareceres Referenciais emitidos pela Consultoria Jurídica;

II. Fornecedor todas as informações à Contratada;

III. Indicar, formalmente, COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO para acompanhamento da execução do objeto contratado.

IV. Emitir o Contrato e Ordem de Execução de Serviço;

V. Acompanhamento rigoroso das ações previstas nos projetos apresentados para a realização das adequações e melhorias no objeto a ser contratado.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há risco de impacto ambiental relevante.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Diante da necessidade imperiosa de comunicação para o cumprimento da missão do HEERFRA e da confirmação de que existem soluções técnicas adequadas e economicamente vantajosas no mercado, a contratação dos serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) é considerada **TOTALMENTE VIÁVEL**

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](#).

DENISE RODRIGUES DE ANDRADE

Diretor Técnico II



Assinou eletronicamente em 07/05/2026 às 09:40:15.

Despacho: APROVO este Estudo Técnico Preliminar

CASSIANO CEZAR SAVIOLO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 08/05/2026 às 08:46:17.

