



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DO OESTE
Município Tetracampeão Nacional em Alfabetização
Capital Catarinense da Língua Alemã

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Órgão: Município de São João do Oeste

Setor requisitante: Secretaria Municipal da Administração

Responsável pela Demanda: **Claudir Rauber**

Matrícula: **1616**

E-mail: administracao@saojoao.sc.gov.br

Telefone: (49)3195-2008

1. Objeto:

Contratação de empresa para fornecimento de telefonia fixa digital, na modalidade STFC, para a o Município de São João do Oeste/SC.

2. Justificativa da necessidade da contratação:

Embora a comunicação digital tenha se tornado predominante em muitos aspectos da vida, a telefonia fixa ainda mantém um papel crucial na interação entre o setor público e a população. Sua relevância se baseia em diversos fatores:

Acessibilidade: A telefonia fixa garante acesso à comunicação para todos os cidadãos, independentemente de renda, nível de instrução ou familiaridade com tecnologias digitais. Isso é fundamental para garantir a inclusão social e o direito à informação, especialmente para grupos mais vulneráveis, como idosos, pessoas com deficiência e residentes em áreas remotas.

Confiabilidade: A telefonia fixa oferece um canal de comunicação confiável e estável, mesmo em situações de emergência ou falhas nas redes de internet. Isso garante que os serviços públicos essenciais estejam sempre disponíveis para a população, como linhas diretas de atendimento, serviços de segurança e agendamentos de consultas médicas.

Segurança: As chamadas telefônicas fixas geralmente são consideradas mais seguras do que as comunicações online, pois oferecem menor risco de interceptação ou espionagem. Isso as torna um canal ideal para tratar de informações confidenciais ou sensíveis, como dados pessoais ou informações financeiras.

Eficiência: A telefonia fixa pode ser uma ferramenta eficiente para o atendimento ao público, especialmente para serviços que exigem conversas complexas ou que se beneficiam da interação humana direta. Call centers tradicionais, por exemplo, podem lidar com um grande volume de chamadas de forma rápida e organizada, enquanto linhas diretas especializadas podem oferecer suporte personalizado para demandas específicas.

Complementaridade: A telefonia fixa complementa os canais de comunicação digitais, como websites e aplicativos, proporcionando uma experiência *omnichannel* mais completa para os cidadãos. Isso permite que as pessoas escolham o canal que melhor se adapta às suas necessidades e preferências, seja para obter informações, solicitar serviços ou fazer reclamações.

Custos: A longo prazo, a telefonia fixa pode ser uma solução econômica para o setor público, especialmente para órgãos com grande volume de atendimento telefônico. Além disso, a infraestrutura já existente em muitos prédios públicos facilita a implementação e manutenção de serviços de telefonia fixa.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DO OESTE
Município Tetracampeão Nacional em Alfabetização
Capital Catarinense da Língua Alemã

A contratação de uma empresa para fornecimento de telefonia fixa digital, na modalidade STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), para o município é justificada por diversos motivos:

Necessidade da Aquisição: O contrato atualmente vigente com a empresa que disponibiliza o serviço de telefonia fixa está com o prazo de execução em fase de encerramento, e sem possibilidade de renovação. Contudo, a continuidade do serviço é essencial para cumprir as atividades administrativas e operacionais das diversas secretarias e setores.

Vantagens Técnicas: O custo de manutenção baixo, uma vez que a telefonia fixa apresenta baixo custo de manutenção. Isso inclui manutenções preventivas e corretivas para garantir o funcionamento contínuo do serviço. A possibilidade de expansão dos serviços, onde através da licença de STFC permite diversificar os serviços, incluindo telefonia fixa junto com internet. Provedores podem disponibilizar números próprios em planos e promoções, aumentando a competitividade e oferecendo soluções abrangentes. E obviamente, a qualidade e eficiência, onde o STFC estabelece bases para a prestação de serviços de telefonia fixa, promovendo qualidade, eficiência e acesso universalizado.

Necessidades Operacionais: O serviço de telefonia é imprescindível para facilitar a comunicação dos setores entre si, e público externo, para que o diálogo seja contínuo e ininterrupto, tornando-se célere e eficiente, considerando em especial a realização de ações fora da sede das repartições públicas, necessitando dispor de meios de comunicação nestas ocasiões. Junta-se a isso, o fato de a população utilizar ainda bastante o meio de comunicação da ligação telefônica como meio para contato com a Secretaria. A telefonia fixa pode ser utilizada para integrar diferentes serviços públicos, como agendamentos de consultas, acompanhamento de processos e solicitações das demandas.

O serviço de telefonia fixa complementa os serviços de telefonia móvel atualmente contratados, estes por sua vez, tendo a premissa principal de atender à demanda dos servidores plantonistas e aqueles que trabalham fora da unidade.

Em resumo, a telefonia fixa continua sendo uma ferramenta essencial para a comunicação do setor público com a população, oferecendo acessibilidade, confiabilidade, segurança, eficiência e complementaridade a outros canais de comunicação. Ao investir na modernização e utilização estratégica dessa tecnologia, a administração municipal foca em garantir um atendimento mais inclusivo, eficiente e de qualidade para todos os cidadãos.

3. Descrições e quantidades

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	TIPO DO ITEM	SUBITEM	UN. MED.	QTDE
01	Fornecimento de telefonia fixa na modalidade de STFC, Acesso a até 100 portas FXS FOREIGN - EXCHANGE SUBSCRIBER, interface que fornece linha analógica, fornecidos de acordo com a necessidade da prefeitura possibilitando no mínimo 100 ligações simultâneas; Até 100 números fixos locais disponibilizados de acordo com a necessidade da prefeitura; A cadência das ligações com tarifação mínima de 30 segundos e unidade de tarifação de 06 segundos. Possibilidade de Portabilidade Numérica; Fornecimento sem custo adicional de serviços como busca automática, transbordo de chamadas, transferência e captura de chamadas entre os 100 números e URA (Unidade de Resposta Ajustável); Meio de transmissão: Fibra Óptica; Sem custo de instalação e ativação; Fornecimento de linhas analógicas sem custo adicional;	Serviço	Serviço	Mensal	12



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DO OESTE
Município Tetracampeão Nacional em Alfabetização
Capital Catarinense da Língua Alemã

O link necessário para a ativação do serviço deverá ser disponibilizado na sede administrativa da prefeitura municipal, com as configurações necessárias, sem custo para o município e deverá atender a legislação e normas técnicas aplicáveis, em especial as normas e regras da agência nacional de telecomunicações - ANATEL; valores máximos para minutos excedentes: fixo local: isento; longa distância nacional para fixo: R\$ 0,06; móvel para todo território nacional: R\$ 0,28; A cadência das ligações deverá ser com tarifação mínima de 30 segundos e unidade tarifação 6 segundos

4. Grau de prioridade da compra: Médio

5. Estimativa de valor:

Valor Total Anual: R\$ 8.703,96 (oito mil, setecentos e três reais com noventa e seis centavos).

6. Prazo de entrega/execução:

Dez dias úteis, após recebimento da Autorização do Serviço

7. Local e horário da entrega/execução:

Paço municipal, em horário de expediente.

8. Vinculado ou dependente da contratação de outro Documento de Formalização de Demanda:
Não

9. Indicação do fiscal do contrato ou servidor que fará a liquidação da despesa:

André Klunk

São João do Oeste, 16 de dezembro de 2025.

CLAUDIR RAUBER
Matrícula 1616