

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Objetivo:

Analisar a viabilidade da contratação intencionada, por meio de Estudo Técnico Preliminar, bem como levantar os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, de forma a melhor atender às necessidades do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brusque/SC no que tange a este processo, cujo objeto é a contratação de **serviço de suporte técnico, manutenção, gerenciamento de serviços e configuração de telefonia, abrangendo a central telefônica PABX Intelbras Impacta 220 e aparelhos IP TIP 125i.**

Referência legal: [Art. 92 e seguintes Decreto Municipal nº 9.430/2023] e:

Art. 18-Lei 14.133/2021. A fase preparatória do processo licitatório é caracterizada pelo planejamento e deve compatibilizar-se com o plano de contratações anual de que trata o inciso VII do caput do art. 12 desta Lei, sempre que elaborado, e com as leis orçamentárias, bem como abordar todas as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que podem interferir na contratação, compreendidos:

I - a descrição da necessidade da contratação fundamentada em estudo técnico preliminar que caracterize o interesse público envolvido.

Equipe de Planejamento/ou nome do servidor responsável pela elaboração do ETP:

01-Área requisitante da contratação;

A presente demanda é requisitada pelo Setor Administrativo do SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto do Município de Brusque/SC.

02-Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público;

O SAMAE de Brusque identifica a necessidade de contratação de serviço especializado de suporte técnico, manutenção, gerenciamento de serviços e configuração de telefonia, destinado ao sistema de comunicação institucional composto pela central telefônica PABX Intelbras Impacta 220 e pelos aparelhos IP TIP 125i.

O problema central a ser solucionado consiste na garantia da continuidade, estabilidade e eficiência do sistema de telefonia institucional, uma vez que este é um serviço essencial para o funcionamento administrativo da autarquia e para o atendimento ao público.

Atualmente, a ausência de suporte técnico especializado contínuo pode ocasionar riscos como falhas operacionais, indisponibilidade de ramais, interrupções na comunicação interna entre setores e prejuízos no atendimento externo aos usuários dos serviços públicos de água e esgoto.

Sob a perspectiva do interesse público, a contratação se justifica pela necessidade de assegurar a regularidade, eficiência e continuidade dos serviços públicos prestados pelo SAMAE, uma vez que o sistema de telefonia é ferramenta essencial de comunicação institucional, impactando diretamente a capacidade de resposta da autarquia às demandas da população.

Dessa forma, a abertura do processo licitatório se mostra necessária para viabilizar a contratação de empresa especializada capaz de realizar a manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e configuração do sistema, garantindo maior confiabilidade, redução de riscos operacionais e melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão.

03-Requisitos da contratação, incluído requisitos técnicos a serem atendidos pelo contratado;

O objeto consiste na prestação de serviços técnicos especializados de suporte, manutenção, gerenciamento e configuração da infraestrutura de telefonia institucional legada, englobando a central PABX Intelbras Impacta 220 e os aparelhos IP TIP 125i. Quanto à sua natureza, o serviço é classificado como contínuo com execução sob demanda recorrente, haja vista que a necessidade de comunicação e suporte técnico é permanente e ininterrupta na rotina da administração pública. Ademais, a contratação se justifica pelo caráter altamente especializado da atividade, a qual exige conhecimentos em telecomunicações e redes VoIP que ultrapassam a competência técnica ordinária da equipe interna da autarquia, demandando uma estrutura corporativa robusta para a sua perfeita execução.

Para a seleção da proposta mais vantajosa e garantia dos padrões mínimos de qualidade, a futura contratada deverá cumprir integralmente as obrigações que asseguram a estabilidade do sistema. Isso inclui possuir experiência técnica devidamente comprovada na linha de produtos especificada, bem como dispor de equipe devidamente qualificada para o diagnóstico e a intervenção em centrais PABX e sistemas IP. O modelo de prestação dos serviços exige flexibilidade operacional, de modo que os atendimentos deverão ocorrer de forma remota, para soluções de rápida resposta, ou presencial, mediante deslocamento até as dependências do SAMAÉ de Brusque quando houver necessidade de reparos em hardware ou infraestrutura física. A execução das atividades compreenderá tanto a manutenção corretiva, para sanar falhas emergenciais que prejudiquem os canais de atendimento, quanto a manutenção preventiva periódica, com foco em atualizações de firmware, revisões de programação e backups do sistema.

A execução contratual também exige da empresa parceira uma postura rigorosa em termos de prazos de atendimento (SLA), que devem ser estritamente compatíveis com a criticidade de uma autarquia de saneamento básico, evitando que os canais de comunicação com a população fiquem indisponíveis por longos períodos. Para tanto, a contratada deve dispor, por conta própria, de todas as ferramentas e softwares necessários para a programação e diagnóstico dos equipamentos Intelbras, além de se obrigar a manter um registro histórico e relatórios detalhados de cada chamado aberto e concluído. Por fim, dada a natureza estritamente intangível de prestação de serviços de suporte e configuração sob demanda em equipamentos já pertencentes ao patrimônio do órgão, resta afastada e considerada tecnicamente impertinente a exigência de apresentação de amostras nesta licitação, bastando a comprovação documental de na fase de habilitação.

04-Estimativas das quantidades para a contratação:

A presente contratação compreende a prestação continuada, pelo período de 12 (doze) meses, de serviços de suporte técnico, manutenção, gerenciamento e configuração da central PABX Intelbras Impacta 220 e dos aparelhos IP Intelbras TIP 125i utilizados pelo SAMAÉ, estimando-se 01 (um) serviço mensal contínuo, necessário para garantir o funcionamento, estabilidade e continuidade da infraestrutura de telefonia da Autarquia.

05-Estimativa do valor da contratação:

A estimativa do valor da contratação consta no Documento de Formalização de Demanda (DFD) desta requisição, tendo sido elaborada com base em pesquisa de preços realizada junto a empresas do ramo, observados os parâmetros da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis. O orçamento considerou a necessidade de contratação de licença e prestação continuada dos serviços pelo período de 12 (doze) meses, abrangendo suporte técnico, manutenção, gerenciamento e configuração da infraestrutura de telefonia utilizada pela Administração e pela Central de Atendimento do SAMAÉ, visando garantir a continuidade, estabilidade e adequado funcionamento dos serviços de comunicação institucional.

06-Justificativas para o parcelamento ou não da contratação;

Nos termos do art. 40, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021, verificou-se a inviabilidade técnica e administrativa do parcelamento do objeto, considerando que os serviços de suporte técnico, manutenção, gerenciamento e configuração da central PABX Intelbras Impacta 220 e dos aparelhos IP Intelbras TIP 125i compõem uma solução única e integrada de telefonia. A eventual divisão da contratação poderia comprometer a padronização, a continuidade operacional, a rastreabilidade de falhas e a responsabilização contratual, além de reduzir a eficiência do suporte técnico. Dessa forma, conclui-se que a contratação unificada se mostra mais vantajosa para a Administração, garantindo maior eficiência operacional, economicidade e melhor gestão contratual.

07-Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual:

A aquisição deste objeto está prevista no Plano de Contratação Anual (PCA) 2026 desta Autarquia, no item 15.

08-Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar;

O levantamento de mercado para a presente contratação teve como objetivo identificar as alternativas disponíveis para a prestação de serviços de suporte técnico, manutenção, gerenciamento e configuração de sistemas de telefonia PABX e IP, considerando a infraestrutura já existente no SAMA E de Brusque, composta pela central Intelbras Impacta 220 e pelos aparelhos TIP 125i.

Foram analisadas as principais soluções adotadas no mercado para atendimento desse tipo de demanda, especialmente em contratações similares realizadas por outros órgãos públicos, verificando-se a predominância de três modelos principais: (i) contratação de empresa especializada para suporte técnico contínuo; (ii) contratação de serviços sob demanda (chamados avulsos); e (iii) internalização do serviço por equipe própria.

A alternativa de internalização do serviço (execução por equipe própria) foi descartada em razão da inexistência de corpo técnico especializado no quadro funcional do SAMA E com domínio das tecnologias específicas de telefonia IP e PABX Intelbras, bem como pela necessidade de capacitação contínua e aquisição de ferramentas técnicas, o que tornaria a solução onerosa e ineficiente.

A opção de contratação sob demanda (chamados avulsos) também foi analisada, porém considerada tecnicamente inadequada, uma vez que o sistema de telefonia possui caráter essencial e contínuo, sendo indispensável a disponibilidade permanente de suporte técnico para evitar interrupções nos serviços de comunicação institucional. Esse modelo poderia gerar tempo de resposta elevado, maior risco de indisponibilidade do sistema e custos variáveis sem previsibilidade orçamentária.

Já a alternativa de contratação de empresa especializada para suporte técnico contínuo demonstrou-se a mais adequada, pois garante atendimento estruturado, previsibilidade de custos, maior eficiência operacional e redução de riscos de paralisação do sistema. Além disso, contratações similares identificadas em órgãos públicos demonstram que esse modelo é amplamente adotado como boa prática administrativa para sistemas de telefonia institucional.

Não foram realizadas audiências públicas ou diálogos formais com potenciais contratadas, uma vez que a demanda é de natureza técnica padronizada e amplamente difundida no mercado, sendo possível a obtenção de parâmetros de preços e soluções por meio de contratações públicas já realizadas, conforme pesquisa de preços constante no processo.

Do ponto de vista técnico e econômico, a solução escolhida apresenta maior vantajosidade, pois assegura suporte especializado contínuo, reduz riscos operacionais, evita custos indiretos com capacitação interna e substituição de falhas, além de garantir maior estabilidade do sistema de telefonia institucional.

Dessa forma, conclui-se que a contratação de empresa especializada para prestação contínua dos serviços é a solução mais eficiente, segura e economicamente adequada para atender à necessidade do SAMAÉ de Brusque.

09-Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso, com informação quanto à utilização do catálogo eletrônico de padronização; A solução consiste na contratação integrada de serviços de suporte técnico, manutenção, gerenciamento e configuração da infraestrutura de telefonia do SAMAÉ de Brusque, contemplando a central PABX Intelbras Impacta 220 e os aparelhos IP Intelbras TIP 125i. Os serviços abrangerão manutenção preventiva e corretiva, suporte remoto e presencial, configuração de ramais, ajustes operacionais e atendimento técnico especializado, visando garantir a continuidade, estabilidade e eficiência da comunicação institucional. A contratação deverá assegurar atendimento técnico contínuo por profissionais qualificados, observando a compatibilidade com a infraestrutura existente. Não há utilização de catálogo eletrônico de padronização aplicável ao objeto, sendo adotadas especificações técnicas compatíveis com os equipamentos atualmente utilizados pelo SAMAÉ. A solução integrada mostra-se mais vantajosa por garantir maior eficiência operacional, padronização, redução de custos administrativos e melhor gestão contratual.

10-Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis; A contratação dos serviços de suporte técnico, manutenção, gerenciamento e configuração da central PABX Intelbras Impacta 220 e dos aparelhos IP Intelbras TIP 125i tem como resultado pretendido garantir a continuidade, estabilidade e eficiência da comunicação institucional do SAMAÉ. Em termos de economicidade, busca-se reduzir custos com falhas operacionais, manutenções emergenciais e substituições prematuras de equipamentos, além de proporcionar maior previsibilidade orçamentária. Quanto ao aproveitamento dos recursos humanos, a contratação permitirá que os servidores concentrem suas atividades nas funções finalísticas da Autarquia, sem necessidade de atuação técnica especializada em telefonia. Também se pretende otimizar a utilização da infraestrutura já existente, prolongando a vida útil dos equipamentos e assegurando maior eficiência operacional e qualidade no atendimento prestado à população

11-Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato, como elaboração de manuais, realização de reuniões preliminares com o fornecedor, ou necessidade de capacitação de agentes públicos para fiscalização e gestão contratual;

Caso necessário, poderá ser promovida reunião inicial com a empresa contratada, visando alinhar procedimentos operacionais, fluxos de atendimento, canais de suporte e definição de prazos de resposta para chamados técnicos, garantindo maior eficiência na execução contratual.

Não se identifica a necessidade de adequações estruturais relevantes no ambiente físico ou tecnológico do SAMAÉ, uma vez que a infraestrutura de telefonia já se encontra instalada e em operação. As providências limitam-se à organização administrativa da gestão contratual e ao alinhamento de procedimentos de suporte técnico.

12- Contratações correlatas e/ou interdependentes; A presente contratação possui relação direta com a infraestrutura de telefonia já existente no SAMAÉ, especialmente com a central PABX Intelbras Impacta 220 e

os aparelhos IP Intelbras TIP 125i atualmente utilizados. Não existem contratações interdependentes obrigatórias para a execução do objeto, havendo apenas possíveis contratações correlatas futuras relacionadas à ampliação, substituição ou modernização da infraestrutura de telefonia, as quais poderão demandar adequações técnicas na solução contratada.

13-Descrição de medidas de sustentabilidade ambiental, econômica e/ou social, a fim de mitigar impactos, admitindo-se:

A presente contratação observa medidas de sustentabilidade ambiental, econômica e operacional, visando o prolongamento da vida útil da central PABX Intelbras Impacta 220 e dos aparelhos IP Intelbras TIP 125i já existentes, reduzindo a geração de resíduos eletrônicos e evitando substituições desnecessárias. A priorização de suporte remoto também contribui para a redução de deslocamentos e consumo de combustíveis. Sob o aspecto econômico, a contratação busca reduzir custos com falhas operacionais e manutenções emergenciais, assegurando maior eficiência na utilização dos recursos públicos. Além disso, a solução contribui para a continuidade e qualidade dos serviços prestados à população, garantindo maior estabilidade na comunicação institucional do SAMA E.

14-Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina, com informação do ciclo de vida do objeto.

Após a realização dos estudos técnicos, análise de mercado, avaliação das alternativas disponíveis e verificação da necessidade administrativa apresentada, conclui-se que a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção, gerenciamento de serviços e configuração da central telefônica PABX Intelbras Impacta 220 e aparelhos IP TIP 125i mostra-se tecnicamente adequada, economicamente viável e plenamente compatível com as necessidades do SAMA E de Brusque.

A solução escolhida atende ao interesse público ao garantir a continuidade, estabilidade e eficiência do sistema de telefonia institucional, essencial para o funcionamento administrativo da autarquia e para a comunicação com a população. A contratação também apresenta vantajosidade operacional e econômica, considerando a impossibilidade de execução eficiente por equipe própria e os benefícios decorrentes da manutenção preventiva e suporte especializado contínuo.


Quanto ao ciclo de vida do objeto, verifica-se que a contratação contribui diretamente para o prolongamento da vida útil dos equipamentos existentes, por meio de manutenção adequada, atualização de configurações e suporte técnico contínuo, reduzindo riscos de obsolescência precoce e necessidade de substituições antecipadas da infraestrutura de telefonia.

Adicionalmente, a solução apresenta conformidade com as práticas adotadas no mercado e com os princípios da economicidade, eficiência, continuidade do serviço público e melhor aproveitamento dos recursos públicos disponíveis.

Dessa forma, esta equipe de planejamento declara VIÁVEL a presente contratação, com base nas informações e justificativas constantes neste Estudo Técnico Preliminar.

Datado e assinado digitalmente.

Brusque/SC, maio de 2026.

 Documento assinado digitalmente
FERNANDA NOEMI JOCKYMAN DE CAMPOS
Data: 18/05/2026 08:14:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Fernanda Noemi Jockymann de Campos
Analista de Licitações
Matrícula 6474170
Responsável Pela Elaboração do TR



