

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

### 1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Número do Processo: 066/2024

### 2. OBJETO

Contratação de empresa de Telefonia, homologada a Anatel, para prestação de serviço de solução integrada de comunicação VOIP em nuvem, integralizada com operação de STFC/SCM, com minutagem ilimitada, aparelhos e ramais IP, incluindo: instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, portabilidade numérica, gravação de chamadas, URA personalizada, serviço de atendimento eletrônico e mensagem ativa, para atendimento das necessidades do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia, nas localidades de Salvador e nas suas subseções no interior.

### 3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1 Os serviços de telefonia fixa propostos são imprescindíveis para viabilizar as atividades institucionais do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia, uma vez que proporcionarão um meio de comunicação rápida para os seus funcionários, profissionais de saúde e cidadãos em geral.

3.2 Diante da inexistência de soluções internas, considerando as modernizações tecnológicas, as sucessivas interrupções do serviço de telefonia pela operadora e a ausência de contrato em vigência para prestação desse tipo de serviço, a presente contratação visa garantir o retorno do tráfego de recebimento de chamadas e realização de ligações utilizando os números pertencentes ao Coren Bahia, a modernização do serviço, bem como, a sua regularização contratual.

### 4. ÁREA DEMANDANTE

DEADM – Departamento Administrativo do Coren Bahia

### 5. EQUIPE TÉCNICA

Com fulcro no Art 8º da IN SEGES nº 58/2022, o ETP foi elaborado conjuntamente por servidores da área técnica e requisitante, vide relação abaixo:

OR	Nome	Setor	Matricula
1	Marília da Paixão Lisboa	Gerente do DEADM	38.124
2	Alberto Lima Santos	Supervisor de Compra e Manutenção	19.814
3	Davi Rosário	Gerente de TI	21.816

## 6. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DE CONTRAÇÃO

6.1 A contratação está subordinada aos dispositivos da Lei 14.133/2021;

6.2 A contratação também estará atrelada ao Decreto nº 6.654/2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público) e aos seguintes normativos específicos à telefonia fixa/móvel: Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações); Portaria 1293/2019 da ANATEL (que aprova o procedimento de bilhetagem Tarifação e Faturamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e dá outras providências; Resolução ANATEL 426/205 (que aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC); Resolução ANATEL 477/2007 (que aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP); Resolução ANATEL 576/2011 (que aprova o regulamento sobre critérios de reajuste das tarifas das chamadas do serviço telefônico fixo comutado; Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC; Resolução nº 460, de 19 de março de 2007 que aprova o Regulamento Geral de Portabilidade – RGP e demais normas regulamentadoras expedidas pela ANATEL ou que impactem a prestação dos serviços; outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 678/2017 ou mais atual devem ser observados na prestação dos serviços. Além das resoluções nº 590 /2012 e nº 639/2014 da ANATEL.

6.3 Trata-se de Serviço de Telefonia Fixa Comutada – STFC/SCM compreendendo a realização de chamadas de telefones fixos para telefones fixos, e telefones fixos para telefones móveis, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional; na categoria ilimitado através de entroncamento digital E1 ou SIP.

6.4 O Serviço de Discagem Direta Gratuita (0800) limitado no mínimo para 02 ramais, recebimento de chamadas, compreendido por todo território nacional.

6.5 O sistema deverá garantir possibilidade de 61 ligações simultâneas, portanto, de que a saída fornecida seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico, seguindo os padrões de qualidade

de serviço definidos pela ANATEL;

6.6 Em caso do serviço seja fornecido como sinalização R2 DIGITAL ou ISDN, a operadora deverá converter o serviço para a tecnologia SIP.

6.7 Portabilidade do número que chega até a central (3277-3100), que é o número piloto;

6.8 A CONTRATADA deverá ativar os serviços no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar do dia da assinatura do contrato, período no qual a empresa contratada deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública envolvidas, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas, caso necessário;

6.9 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;

6.10 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;

6.11 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;

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

6.13 O atendimento das solicitações de reparo deverá ser em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da solicitação;

6.14 A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do Coren Bahia e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste órgão, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;

6.15 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;

6.16 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 ao Coren Bahia, obedecendo aos normativos internos de controle de entrada e saída de pessoal existente ao Coren Bahia. 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;

6.17 A Contratada deverá apresentar, quando aplicável, comprovação de enquadramento ao disposto na Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01, de 19/01/2010.

6.18 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);

6.19 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;

6.20 Não será permitida a participação de consórcio;

6.21 Não será permitida subcontratação de serviços;

6.22 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os Art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato conforme art. 98 da Lei nº 14.133, de 2021;

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, permitidos 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:*

*I - 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.

Outrossim, caso as tecnologias envolvidas não se mostrem mais vantajosas ao Coren Bahia, poder-se-á realizar a rescisão sem ônus respeitando os prazos estabelecidos no parágrafo § 1º do art.106 da Lei 14.133/2021.

Assim, o prazo de vigência desta contratação será de 24 (vinte e quatro) 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

1. 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 personalidade e subordinação direta. Caso a empresa ganhadora seja diferente da atual contratada a nova prestadora deverá

*promover a portabilidade numérica sem ônus à contratante;*

2. A empresa deverá estar apta a oferecer todos os serviços descritos no item "ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS";
3. A cobrança dos serviços de "assinaturas" deverá ser diluída ao longo dos 12 (doze) meses, contados a partir da primeira fatura

## 6.0 LEVANTAMENTOS DE MERCADO

Indicação das soluções existentes e sua análise, sob os aspectos técnico, econômico e financeiro:

### 1ª) Primeira solução

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia fixa comutada nas modalidades: local, discagem direta gratuita e longa distância. Definido como sendo o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma área local distinta, em uma mesma região ou regiões diferentes ou, ainda, outro ponto no exterior.

Os serviços de telefonia fixa propostos são imprescindíveis para viabilizar as atividades institucionais do Conselho Regional de Enfermagem da Bahia, uma vez que proporcionará um meio de comunicação rápida para os seus funcionários, profissionais de saúde e cidadãos em geral.

### 2ª) Segunda solução

PABX VIRTUAL:

O PABX Virtual cumpre a mesma função de um PABX tradicional, mas com uma diferença: ele não é um aparelho físico, já que funciona totalmente em nuvem.

O PABX Virtual é uma central telefônica que distribui um único número Voip em quantos ramais forem necessários. Ou seja, você não precisa adquirir vários números de telefone para aumentar o seu atendimento.

Além disso, o PABX Virtual também oferece uma série de recursos profissionais para melhorar o atendimento telefônico das empresas, conforme veremos logo adiante aqui no texto.

Então, resumindo: nesse tipo de PABX, não é preciso instalar nenhum aparelho físico. Tudo é virtual, inclusive os ramais – graças à tecnologia Voip, que permite ligações em áudio e em vídeo totalmente pela internet.

Como funciona:

A tecnologia funciona de duas formas: de modo totalmente independente dos famosos aparelhos convencionais telefônicos, ou então, de forma integrada – o que é possível por meio de adaptadores.

Mas certamente o que vale destaque neste sentido é que com o sistema PABX Virtual, todo o áudio é trocado por meio da conexão à internet, adaptando-se com facilidade a qualquer local e a qualquer dispositivo – a única coisa que a empresa vai precisar é de uma conexão.

O PABX Virtual funciona com a base de Voz sobre IP, por isso, ele também pode operar unicamente por meio de recursos de áudio de um computador.

Neste caso, é possível utilizar uma rede de computadores que já existe para compor o seu sistema de telefonia, bastando instalar o softphone nos computadores utilizados, que por sua vez, devem ter o suporte de áudio necessário.

#### 7.0 JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

A escolha pela contratação de PABX em nuvem é por ser um sistema baseado na internet e estar livre das interferências, induções eletromagnéticas e ruídos comuns nas ligações transmitidas pelos sistemas analógicos. A tecnologia 100% VOIP das ligações possuem maior qualidade e o sistema ganha em escalabilidade e flexibilidade, além disso, o sistema baseado na nuvem permite realizar ligações de diversos meios (computadores, notebooks, smartphones, aparelhos de telefone IP) que possibilita a comunicação ramal-ramal sem a necessidade de estar no local de trabalho e escalabilidade por permitir adicionar ou até mesmo reduzir ramais conforme a necessidade, diminui o custo de energia elétrica existente com o PABX físico e aumento da autonomia do Nobreak por ter menos um equipamento para suportar, além de diminuir o espaço físico ocupado dentro do datacenter deste Conselho. Os gastos fixos mensais com o suporte embutido ajudarão a controlar o orçamento de forma mais eficiente e, por fim, reduzir a complexidade administrativa na gestão de um número menor de contratos.

A escolha pela contratação de empresa para prestação de serviços de telefonia prevê a contratação de concessionária/permissionária de serviços de telefonia fixa comutada nas modalidades: local, discagem direta gratuita e longa distância nacional e internacional (STFCL-DDG-LDN-LDI).

### Benefícios Diretos

1. Com a adoção de um sistema baseado em rede IP, elimina-se a necessidade de manutenção de uma rede de comunicação dedicada para o sistema de telefonia, que passa a compartilhar a rede de dados existente;
2. Promoverá a celeridade na resolução das demandas, por meio da integração da solução e de ramais;
3. Aquisição, por comodato, de equipamentos de telefonia adequados e alinhados à solução;
4. Promover a melhoria dos controles e da gestão dos gastos, com a possibilidade de geração de relatórios personalizados em dashboards pela fiscalização técnica do contrato, baseados em métricas e funcionalidades por disponibilidade do serviço;
5. Melhorar e estruturar os canais de comunicação da Sede do Coren BA e suas Subseções;
6. Suprir a necessidade de direcionamento das chamadas recebidas, sem a necessidade da contratação de posto de serviço de telefonista;
7. Possibilitar a divulgação de ações do Coren Bahia por meio de comunicação gravada na chamada de espera.

### Benefícios Indiretos

1. Modernização do sistema interno de comunicação por voz e telefonia com a implantação do sistema DDR multi-ramais que forneça novas funcionalidades aos usuários do Coren Bahia, gerando maior produtividade e celeridade no atendimento das demandas;
2. Melhor planejamento da execução físico-financeiro do contrato, usando como unidade de medida o ramal/terminal ativo, com pacotes de ligações nacionais e locais ilimitadas e demais serviços como os serviços de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), e recurso de mobilidade, com a emissão de apenas uma nota fiscal mensal, referente aos serviços descritos no objeto, analisados e atestados mediante resultados;
3. Eficácia na resolução de problemas decorrentes de defeitos da solução de telefonia ou da restrição de capacidade de atendimento de demandas e incidentes, os quais serão todos demandados à Contratada através de abertura de chamados com Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado na gravidade de cada incidente.



Essa escolha também atende ao estabelecido no documento de “Riscos e Controle nas Contratações” (RCU) do TCU quanto à economicidade, eficácia, eficiência e padronização, também sendo uma das soluções mais praticadas no mercado.

As concessionárias do STFC e SCM são as únicas exploradoras do setor de telecomunicações, até a presente data, e a elas foram atribuídas as obrigações de universalização e de continuidade.

A concessão ou permissão da telefonia fixa, em qualquer modalidade é outorgada pela Anatel, que se identifica à definição com a de serviço público, o que significa ser um serviço de telecomunicações de interesse coletivo, cuja existência, universalização e continuidade a própria União compromete-se a assegurar.

Logo, a contratação deverá ser precedida de licitação, considerando que o mercado é abrangente ocorrendo melhor disputa, pelo que o Pregão eletrônico é a modalidade mais indicada, pois além de ser obrigatório, na forma da Lei, é o mais célere e alcança uma grande gama de participantes.

#### 8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução encontrada é a contratação de empresa prestadora de serviços de telefonia fixa comutada, autorizada pela ANATEL.

#### 9. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Descrição do item: Implantação e prestação contínua dos serviços de solução integrada de comunicação VOIP em nuvem, integralizada com operação de STFC/SCM, com disponibilização de linhas telefônicas IP (no mínimo 3 ramais simultâneos - Troncos), com viabilidade técnica para DDR (no mínimo 61 ramais IP), via central PABX virtual com ou sem portabilidade do número existente, com pacote de minutos para ligações locais e nacionais ilimitadas tanto para telefones fixos quanto móveis, serviço de discagem direta gratuita (0800) limitado no mínimo a um ramal, com o fornecimento de até 61 (sessenta e um) aparelhos telefônicos IPs com fonte, em regime de comodato, juntamente com o fornecimento gratuito de softphone (desktop e mobile) para cada ramal físico contratado, conforme a demanda, e disponibilização de serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA) com a respectiva instalação, manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia, transferência de conhecimento e disponibilização de software de gestão da solução via interface web, usando como unidade de medida

o terminal/ramal instalado.

COREN-BA  
Ins. 082  
Servidor

LOTE	Local	Quantidade de ramais	Unidade de medida (ramal/ Terminal)	Valor unitário	Valores Totais	
					Total Mensal	Total Anual
1	SALVADOR	43	UNIDADE	R\$	R\$	R\$
	ALAGOINHA	02	UNIDADE			
	BARREIRAS	02	UNIDADE			
	CACHOEIRA	01	UNIDADE			
	FEIRA DE SANTANA	02	UNIDADE			
	GUANAMBI	01	UNIDADE			
	JEQUIÉ	01	UNIDADE			
	JUAZEIRO	02	UNIDADE			
	IRECÊ	01	UNIDADE			
	ITABUNA	02	UNIDADE			
	PAULO AFONSO	01	UNIDADE			
	VITÓRIA DA CONQUISTA	02	UNIDADE			
	TEIXEIRA DE FREITAS	01	UNIDADE			
<b>TOTAL RAMAIS</b>		61			R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO PARA 24 MESES</b>						R\$

**10. ESTIMATIVA DE VALOR DE CONTRATAÇÃO**

Valor de contratação: R\$

O custo estimado da contratação está baseado na pesquisa de mercado realizada e pesquisa de preço realizada na plataforma on-line Fonte de Preços.

**11. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**

Não se vislumbra, técnica ou economicamente, viabilidade no fracionamento. A solução deve ser adquirida de forma integrada contemplando os serviços previstos neste documento.

Entendemos que dessa forma, irá proporcionar melhor acompanhamento de problemas e soluções, mormente em termos de facilitar a verificação das suas

causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução do objeto.

## 12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações que guardem relação/afinidade com o objeto de contratação pretendida, sejam elas já realizadas, ou contratações futuras.

## 13. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A contratação objeto deste documento está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional do Conselho de Enfermagem da Bahia, respeitando a melhoria de condições de trabalho e adequando-se às atividades deste Conselho, bem como, está previsto para o exercício financeiro do ano de 2024 (dois mil e vinte e quatro).

## 14. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

A administração não necessitará de adequações em sua estrutura para que a contratação possa ser efetivada.

## 15. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Na presente contratação não se vislumbra impacto ambiental relevante.


## 16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação

## 17. JUSTIFICATIVA DE VIABILIDADE

A viabilidade da contratação é constatada diante da análise do presente Estudo Técnico Preliminar, o qual demonstrou que não existem óbices estruturais, logísticos e normativos legais internos e externos que inviabilizem a contratação.

## 18. RESPONSÁVEIS

  
\_\_\_\_\_  
Maria da Paixão Lisboa, Matrícula 38.124  
Gerente do Departamento Administrativo – Coren Bahia



**Coren**<sup>BA</sup>  
Conselho Regional de Enfermagem da Bahia

COREN-BA  
Ins. 09x  
Servidor

*Alberto Lima Santos*

---

Alberto Lima Santos, Matrícula 19.814  
Supervisor de Compra e Manutenção – Coren Bahia

---

Davi Rosário, Matrícula 21.816  
Gerente de TI – Coren Bahia