

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

I – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O Município de Alpestre/RS necessita aprimorar sua infraestrutura de comunicação institucional, considerando as limitações atualmente verificadas nos serviços de telefonia disponibilizados às diversas Secretarias, departamentos e unidades administrativas que compõem a estrutura da Administração Municipal.

A comunicação telefônica constitui ferramenta indispensável para a execução das atividades administrativas e para o atendimento à população, sendo amplamente utilizada para agendamentos, orientações, encaminhamentos, contatos interinstitucionais, atendimento de demandas dos munícipes e comunicação entre os diversos setores públicos municipais.

Atualmente, o Município possui números telefônicos institucionais vinculados às diversas Secretarias e setores administrativos, os quais permanecem divulgados nos canais oficiais de comunicação da Prefeitura Municipal, incluindo sítio eletrônico institucional, redes sociais e demais meios de divulgação utilizados para orientação e atendimento da população. Contudo, a Administração Municipal não dispõe de estrutura de telefonia corporativa adequada para operacionalização desses números, inexistindo sistema integrado de gerenciamento das comunicações e quantidade suficiente de aparelhos e recursos tecnológicos capazes de proporcionar atendimento eficiente das chamadas recebidas.

Em razão dessa situação, embora os números telefônicos estejam amplamente divulgados e disponíveis à população, muitas vezes os cidadãos não conseguem obter o atendimento esperado ao realizar contato com os órgãos municipais, o que pode gerar a percepção equivocada de que a Administração Municipal não realiza atendimento telefônico ou não responde às demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. Tal dificuldade decorre, principalmente, da ausência de uma solução moderna de telefonia que permita a utilização eficiente dos números já disponibilizados pelo Município.

Além disso, a inexistência de um sistema integrado de telefonia dificulta a gestão das comunicações, impede a adequada distribuição das chamadas entre os setores, limita a transferência de ligações para os departamentos responsáveis e reduz a capacidade de monitoramento e gerenciamento dos atendimentos realizados pela Administração Municipal.

A necessidade identificada também decorre da crescente demanda por atendimento telefônico junto às Secretarias Municipais, especialmente nos setores responsáveis pela prestação direta de serviços à população, os quais dependem de comunicação contínua, confiável e eficiente para o desenvolvimento de suas atribuições institucionais.

As soluções tecnológicas atualmente disponíveis no mercado possibilitam maior eficiência operacional, melhor gerenciamento dos recursos de telefonia, integração entre unidades administrativas, utilização de recursos avançados de atendimento e maior disponibilidade dos serviços, contribuindo significativamente para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à população.

Diante desse cenário, torna-se necessária a implementação de solução tecnológica capaz de modernizar a infraestrutura de telefonia municipal, permitindo a efetiva utilização dos números institucionais já existentes, proporcionando maior qualidade nas comunicações, ampliação da capacidade de atendimento, centralização da gestão dos serviços, integração entre os diversos setores municipais e melhoria da eficiência administrativa.

II – DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A presente demanda não se encontra prevista originalmente no Plano de Contratações Anual – PCA do Município de Alpestre/RS. Contudo, a necessidade foi identificada posteriormente à elaboração do referido instrumento de planejamento, em razão das limitações atualmente verificadas na infraestrutura de telefonia utilizada pelos diversos órgãos da Administração Municipal e da necessidade de modernização dos serviços de comunicação institucional.

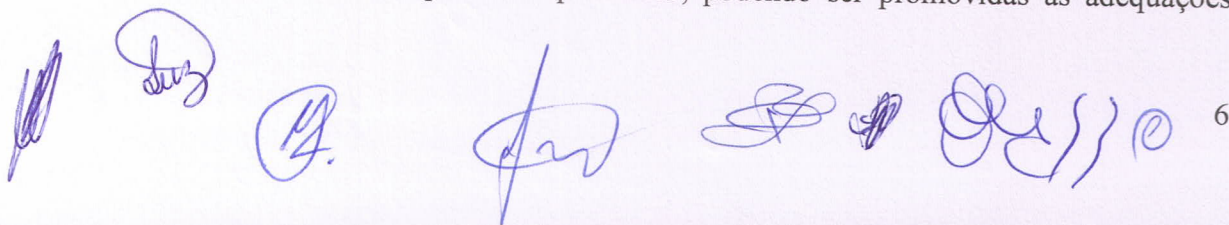
Embora não conste formalmente do planejamento inicial, a contratação mostra-se plenamente compatível com as necessidades permanentes da Administração Pública Municipal, uma vez que a comunicação telefônica constitui ferramenta essencial para o funcionamento das atividades desenvolvidas pelas Secretarias Municipais de Administração, Fazenda, Saúde e Saneamento, Educação, Cultura, Desporto e Turismo, Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente, Obras Públicas e Trânsito, Assistência Social, Habitação e Cidadania, bem como pelos demais departamentos, setores e unidades vinculadas à estrutura administrativa do Município.

A demanda está diretamente relacionada ao fortalecimento da infraestrutura tecnológica municipal, à melhoria dos canais de comunicação interna e externa, ao aperfeiçoamento do atendimento prestado à população e à modernização dos mecanismos de gestão administrativa, permitindo maior integração entre os setores públicos e melhores condições para a execução das atividades institucionais.

Além disso, a contratação encontra-se alinhada às diretrizes gerais da Administração Municipal voltadas à busca contínua por maior eficiência na prestação dos serviços públicos, à utilização racional dos recursos disponíveis e à implementação de soluções tecnológicas capazes de proporcionar ganhos operacionais e melhorias no atendimento das demandas da coletividade.

A futura contratação também observa os princípios do planejamento, da eficiência, da economicidade, da continuidade do serviço público, da razoabilidade, da motivação e do interesse público previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, uma vez que busca solucionar deficiência atualmente existente na estrutura de comunicação do Município, garantindo melhores condições para o desempenho das atividades administrativas e para o atendimento dos cidadãos.

Dessa forma, ainda que não prevista inicialmente no Plano de Contratações Anual, a demanda possui caráter superveniente, mostra-se necessária ao regular funcionamento da Administração Municipal e guarda plena compatibilidade com os objetivos institucionais do Município de Alpestre/RS, podendo ser promovidas as adequações



6

administrativas cabíveis, observadas as disponibilidades orçamentárias e financeiras e os procedimentos internos aplicáveis.

III – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A futura contratação deverá contemplar solução tecnológica de comunicação corporativa baseada em protocolo VoIP (Voice over Internet Protocol), estruturada em ambiente de central telefônica IP em nuvem, apta a atender as necessidades operacionais, administrativas e institucionais dos diversos órgãos que integram a Administração Municipal de Alpestre/RS.

A solução deverá ser disponibilizada em ambiente hospedado em nuvem, com infraestrutura mantida integralmente pela contratada, dispensando a necessidade de aquisição, instalação e manutenção de servidores físicos ou centrais telefônicas locais por parte do Município, proporcionando maior disponibilidade dos serviços, facilidade de gerenciamento e atualização tecnológica contínua.

A contratação deverá compreender todos os serviços necessários à plena operacionalização da solução, incluindo implantação, configuração, parametrização, migração de serviços, treinamento inicial dos usuários responsáveis, disponibilização dos recursos contratados, suporte técnico especializado, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, além de demais atividades necessárias para assegurar a continuidade e a adequada prestação dos serviços durante toda a vigência contratual.

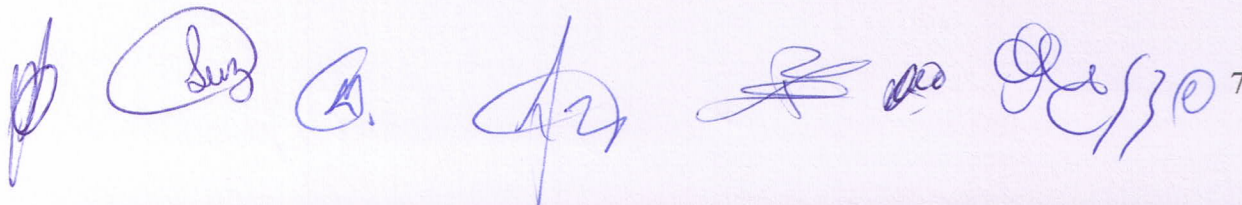
A solução deverá permitir gerenciamento centralizado por meio de interface administrativa acessível via ambiente web, possibilitando a administração de ramais, usuários, grupos de atendimento, filas, relatórios, gravações, permissões e demais funcionalidades inerentes à gestão dos serviços de telefonia corporativa.

Deverá contemplar quantitativo compatível com as necessidades identificadas pela Administração Municipal, abrangendo, no mínimo, central telefônica IP em nuvem, 50 (cinquenta) ramais VoIP, 50 (cinquenta) canais simultâneos de comunicação, 50 (cinquenta) aparelhos telefônicos IP Gigabit e 01 (um) número telefônico 0800 nacional destinado ao recebimento ilimitado de chamadas externas.

A solução deverá disponibilizar recursos avançados de telefonia corporativa, incluindo, no mínimo, Unidade de Resposta Audível – URA, filas de atendimento, gravação de chamadas, identificação de chamadas, relatórios gerenciais, monitoramento operacional, configuração de horários de funcionamento, encaminhamento de chamadas e demais funcionalidades necessárias para atendimento das demandas da Administração Municipal.

As comunicações realizadas deverão contemplar ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis em território nacional, sem cobrança adicional por utilização regular dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas no instrumento convocatório e na proposta da futura contratada.

Os equipamentos eventualmente fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, entregues em perfeitas condições de funcionamento, acompanhados dos respectivos



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones to the right, ending with the number 7.

manuais, acessórios, fontes de alimentação e demais componentes necessários à sua utilização.

A contratada deverá assegurar níveis adequados de disponibilidade, estabilidade e desempenho da solução, mantendo estrutura técnica apta a realizar atendimento remoto e suporte especializado sempre que necessário, garantindo a continuidade dos serviços e a rápida resolução de eventuais falhas que possam comprometer o funcionamento da telefonia municipal.

A solução contratada deverá observar as boas práticas de segurança da informação, proteção de dados, confiabilidade das comunicações e continuidade operacional, garantindo a integridade dos serviços prestados e a preservação das informações relacionadas às comunicações institucionais da Administração Municipal.

IV – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

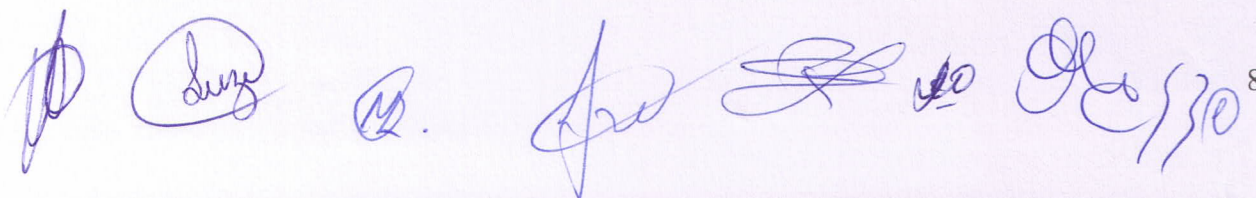
Com base no levantamento preliminar realizado pela Administração Municipal, considerando a atual estrutura organizacional do Município, o número de Secretarias, departamentos, setores administrativos e unidades de atendimento ao público, bem como as necessidades operacionais relacionadas à comunicação institucional, estima-se a necessidade de contratação da seguinte estrutura mínima de telefonia:

- 01 (uma) Central Telefônica IP em nuvem;
- 50 (cinquenta) Ramais VoIP;
- 50 (cinquenta) Aparelhos Telefônicos IP Gigabit;
- 50 (cinquenta) Canais simultâneos de comunicação;
- 01 (um) Número 0800 nacional para recebimento ilimitado de chamadas externas.

A definição dos quantitativos levou em consideração a necessidade de atendimento das demandas de comunicação das Secretarias Municipais de Administração, Fazenda, Saúde e Saneamento, Educação, Cultura, Desporto e Turismo, Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente, Obras Públicas e Trânsito, Assistência Social, Habitação e Cidadania, bem como dos demais departamentos, unidades administrativas e serviços vinculados à estrutura organizacional do Município.

Também foram considerados o volume atual de atendimentos realizados por telefone, a necessidade de comunicação permanente entre os diversos setores da Administração Municipal, a ampliação da capacidade de atendimento ao cidadão e a implementação de uma estrutura de telefonia moderna, integrada e compatível com as necessidades operacionais do Município.

Os quantitativos estimados buscam assegurar adequada disponibilidade dos serviços de comunicação, evitar limitações operacionais decorrentes da insuficiência de ramais ou canais simultâneos e garantir condições adequadas para o funcionamento das atividades administrativas desenvolvidas pelos órgãos municipais. Além disso, a previsão foi elaborada considerando a possibilidade de expansão das demandas institucionais ao longo da vigência contratual, proporcionando maior flexibilidade e continuidade na prestação dos serviços de telefonia.



8

Dessa forma, entende-se que os quantitativos estimados mostram-se compatíveis com a realidade operacional da Administração Municipal e suficientes para atender, de forma eficiente e contínua, as necessidades atualmente identificadas pela Prefeitura Municipal de Alpestre/RS.

V – LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para atendimento da necessidade identificada, foram analisadas as principais alternativas disponíveis no mercado para prestação dos serviços de telefonia corporativa, considerando aspectos relacionados à viabilidade técnica, operacional, econômica, administrativa e à capacidade de atendimento das necessidades da Administração Municipal de Alpestre/RS.

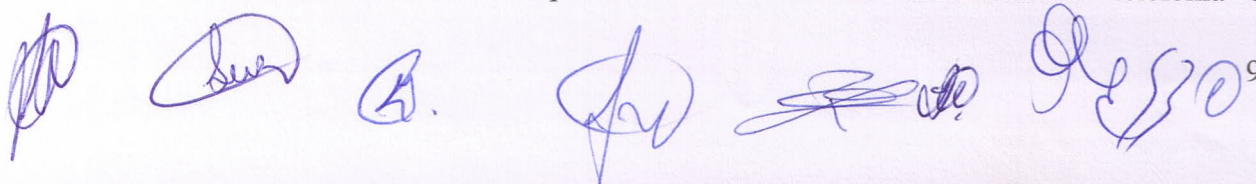
A primeira alternativa considerada consistiu na manutenção da estrutura atualmente utilizada pela Administração Municipal. Entretanto, verificou-se que tal solução não atende de forma satisfatória às necessidades identificadas, uma vez que mantém as limitações atualmente existentes relacionadas à comunicação institucional, à gestão dos serviços telefônicos e à disponibilidade de recursos tecnológicos compatíveis com as demandas contemporâneas da Administração Pública. A permanência do modelo atual também não contribui para a modernização dos serviços nem para a ampliação da eficiência operacional pretendida pelo Município.

Também foi analisada a contratação de serviços convencionais de telefonia fixa, baseados em linhas telefônicas tradicionais e centrais físicas instaladas nas dependências da Administração Municipal. Embora tecnicamente viável, essa alternativa demanda investimentos mais elevados em infraestrutura, aquisição de equipamentos específicos, manutenção periódica, substituição de componentes e eventual contratação de assistência técnica especializada. Além disso, apresenta menor flexibilidade para ampliação da capacidade instalada, integração entre setores e incorporação de novas funcionalidades, podendo gerar custos operacionais mais elevados ao longo do tempo.

Outra alternativa avaliada consistiu na aquisição de central telefônica física própria para instalação local, com gerenciamento realizado diretamente pelo Município. Apesar de proporcionar maior autonomia sobre a infraestrutura, essa solução exige investimentos iniciais consideráveis para aquisição dos equipamentos, licenciamento de software, instalação, treinamento e manutenção. Soma-se a isso a necessidade de constante atualização tecnológica, substituição de componentes em razão da obsolescência natural dos equipamentos e disponibilidade de suporte técnico especializado para garantir o funcionamento adequado do sistema. Tais fatores aumentam significativamente os custos de propriedade ao longo da vida útil da solução.

Por fim, foi analisada a contratação de solução de Telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) em ambiente de central telefônica IP em nuvem, incluindo implantação, configuração, fornecimento dos recursos necessários, manutenção e suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual.

Esta alternativa mostrou-se a mais vantajosa sob os aspectos técnico, operacional e econômico. A tecnologia VoIP permite a transmissão de voz por meio da infraestrutura de internet, eliminando a dependência de sistemas tradicionais de telefonia e



proporcionando maior flexibilidade na gestão das comunicações. A utilização de central telefônica em nuvem dispensa investimentos em equipamentos de grande porte e reduz significativamente os custos relacionados à manutenção de infraestrutura física própria.

Outro aspecto relevante refere-se à escalabilidade da solução. O modelo em nuvem permite a inclusão, exclusão ou remanejamento de ramais de forma simplificada, acompanhando eventuais alterações na estrutura administrativa do Município sem necessidade de investimentos adicionais em equipamentos ou adaptações complexas. Tal característica proporciona maior flexibilidade administrativa e melhor aproveitamento dos recursos públicos.

A solução VoIP também oferece funcionalidades avançadas que normalmente demandariam investimentos adicionais em sistemas convencionais, tais como URA, filas de atendimento, gravação de chamadas, relatórios gerenciais, monitoramento de utilização, gerenciamento remoto, integração entre setores, mobilidade dos usuários e configuração de horários de atendimento. Esses recursos contribuem diretamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população e para o aprimoramento da gestão administrativa.

Sob a perspectiva operacional, a contratação de solução em nuvem proporciona maior disponibilidade dos serviços, uma vez que a infraestrutura tecnológica permanece sob responsabilidade da contratada, que deverá garantir a manutenção, atualização, monitoramento e suporte contínuo da plataforma. Isso reduz significativamente os riscos de interrupções decorrentes de falhas em equipamentos locais e transfere para empresa especializada a responsabilidade pela sustentação tecnológica da solução.

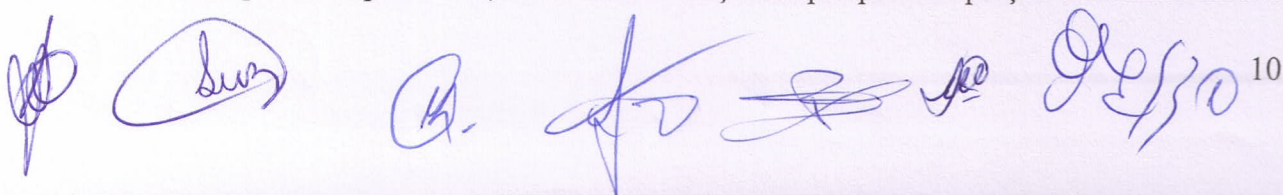
Do ponto de vista econômico, embora a contratação envolva pagamento periódico pelos serviços disponibilizados, verifica-se redução de despesas relacionadas à aquisição de equipamentos de processamento, licenciamento de softwares específicos, manutenção de servidores próprios, contratação de assistência técnica especializada e substituição de equipamentos obsoletos. Além disso, a previsibilidade dos custos facilita o planejamento orçamentário e a gestão financeira da Administração Municipal.

Outro benefício relevante consiste na possibilidade de centralização das comunicações de todas as Secretarias e setores municipais em uma única plataforma de gestão, permitindo maior controle dos serviços, padronização dos procedimentos de atendimento, geração de relatórios gerenciais e otimização dos recursos de comunicação institucional.

Diante dos aspectos analisados, conclui-se que a contratação de solução de Telefonia VoIP em nuvem representa a alternativa que melhor atende às necessidades atualmente identificadas pela Administração Municipal de Alpestre/RS, reunindo condições superiores de eficiência, modernização tecnológica, flexibilidade operacional, continuidade dos serviços, economicidade e capacidade de atendimento das demandas institucionais, mostrando-se a solução mais vantajosa para o interesse público.

VI – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação será elaborada pelo Departamento de Compras do Município de Alpestre/RS, mediante realização de pesquisa de preços em conformidade



10

com os critérios e parâmetros estabelecidos no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, observando-se as características do objeto, as especificações técnicas da solução pretendida e as condições praticadas no mercado para serviços de mesma natureza.

Para composição do orçamento estimado poderão ser utilizados, de forma isolada ou combinada, os parâmetros legalmente admitidos, incluindo consultas junto a fornecedores especializados do ramo, contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades da Administração Pública, sistemas oficiais de pesquisa de preços, bancos de preços públicos e demais fontes idôneas aptas a demonstrar os valores praticados no mercado.

Os valores definitivos da contratação serão apurados pelo Departamento de Compras por meio da pesquisa formal de preços a ser realizada durante a instrução do processo administrativo, podendo sofrer alterações para mais ou para menos em relação aos valores inicialmente estimados, conforme os resultados obtidos junto às fontes de pesquisa utilizadas e as condições efetivamente verificadas no mercado.

As memórias de cálculo, pesquisas realizadas, documentos comprobatórios e demais elementos que fundamentarem a formação do orçamento estimado integrarão os autos do processo administrativo, garantindo transparência, rastreabilidade, motivação dos atos administrativos e observância aos princípios da economicidade, eficiência e busca da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

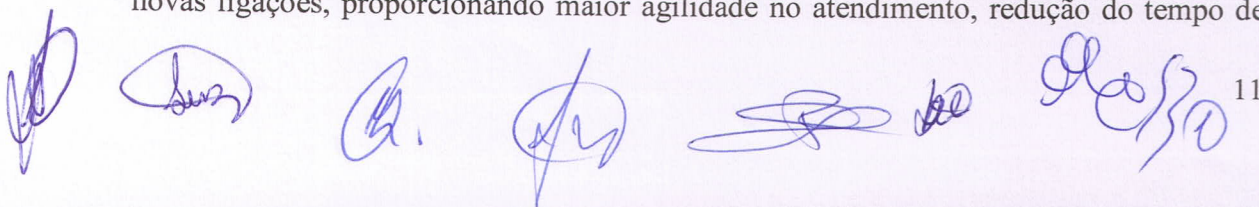
VII – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de Telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol), em modelo de central telefônica IP em nuvem, contemplando a implantação, configuração, parametrização, disponibilização da plataforma, fornecimento dos equipamentos necessários, manutenção, suporte técnico especializado e demais serviços indispensáveis ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

A contratação abrangerá a disponibilização de toda a infraestrutura tecnológica necessária para a operação do sistema de telefonia da Administração Municipal, permitindo a centralização das comunicações em uma única plataforma de gerenciamento, proporcionando maior controle operacional, melhor gestão dos recursos de telefonia e padronização dos procedimentos de atendimento realizados pelas diversas Secretarias e setores municipais.

A solução permitirá a utilização de ramais VoIP distribuídos entre os órgãos da Administração Municipal, possibilitando a comunicação interna entre os diversos setores sem custos adicionais, bem como a realização e o recebimento de chamadas externas para telefones fixos e móveis em território nacional. Também contemplará a disponibilização de número 0800 para atendimento da população, ampliando os canais de acesso aos serviços públicos municipais.

Entre os benefícios operacionais esperados, destaca-se a possibilidade de transferência de chamadas entre os diversos setores e Secretarias da Prefeitura, permitindo que o cidadão seja direcionado ao departamento responsável sem necessidade de realizar novas ligações, proporcionando maior agilidade no atendimento, redução do tempo de



11

espera e melhoria na qualidade dos serviços prestados à população. A funcionalidade também contribuirá para a integração entre os setores municipais, facilitando a comunicação interna e tornando os processos administrativos mais eficientes.

A solução deverá ainda disponibilizar recursos avançados de telefonia corporativa, tais como Unidade de Resposta Audível (URA), filas de atendimento, gravação de chamadas, relatórios gerenciais, identificação de chamadas, monitoramento operacional, configuração de horários de funcionamento, gerenciamento remoto dos ramais e demais funcionalidades compatíveis com as necessidades da Administração Pública Municipal.

A utilização de central telefônica hospedada em nuvem elimina a necessidade de aquisição e manutenção de equipamentos de grande porte instalados nas dependências do Município, reduzindo custos com infraestrutura física, manutenção especializada e atualização tecnológica, ao mesmo tempo em que proporciona maior disponibilidade dos serviços e facilidade de expansão futura da solução.

A contratação será executada em regime de prestação continuada, garantindo a manutenção permanente dos serviços, o suporte técnico especializado, as atualizações necessárias da plataforma e a continuidade das comunicações institucionais da Prefeitura Municipal de Alpestre, assegurando melhores condições para o desenvolvimento das atividades administrativas e para o atendimento das demandas da população.

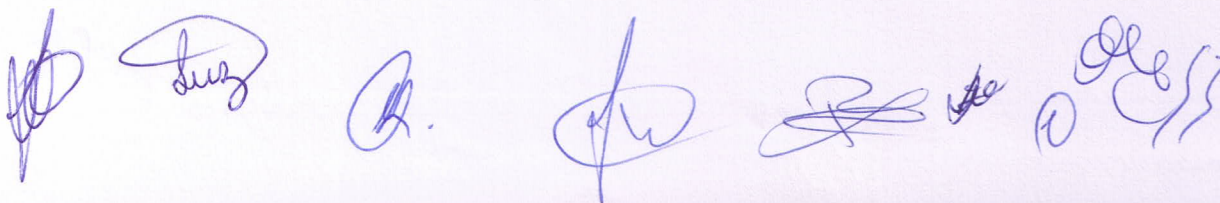
VIII – JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Não se mostra técnica, operacional ou economicamente recomendável o parcelamento da presente contratação, uma vez que a solução pretendida constitui um sistema integrado de comunicação corporativa, composto por serviços, equipamentos, licenças, infraestrutura tecnológica, suporte técnico e funcionalidades que operam de forma interdependente e complementar.

A solução de Telefonia VoIP em nuvem envolve a disponibilização de central telefônica IP, ramais, canais simultâneos de comunicação, número 0800, aparelhos telefônicos IP, recursos de gerenciamento, suporte técnico, manutenção, atualizações da plataforma e demais funcionalidades necessárias ao pleno funcionamento do sistema. Todos esses elementos integram uma única solução tecnológica, cuja eficiência depende da compatibilidade e perfeita integração entre seus componentes.

O eventual parcelamento da contratação poderia resultar na participação de múltiplos fornecedores responsáveis por diferentes partes da solução, situação que aumentaria significativamente a complexidade da gestão contratual e poderia ocasionar incompatibilidades técnicas, falhas de integração, dificuldades operacionais e conflitos relacionados à definição de responsabilidades em casos de indisponibilidade ou mau funcionamento do sistema.

Além disso, a divisão do objeto poderia comprometer a continuidade dos serviços, dificultar a prestação de suporte técnico, aumentar o tempo necessário para resolução de falhas e gerar situações em que diferentes fornecedores atribíssem uns aos outros a



12

responsabilidade por eventuais problemas operacionais, prejudicando diretamente a Administração Municipal e os usuários dos serviços.

Sob o aspecto econômico, o parcelamento também não se mostra vantajoso, uma vez que a contratação conjunta da solução permite maior padronização tecnológica, simplificação da fiscalização contratual, redução dos custos administrativos de gestão e melhor aproveitamento dos recursos públicos. A contratação de um único fornecedor responsável por toda a solução favorece a obtenção de maior eficiência operacional e reduz riscos relacionados à execução contratual.

Importante destacar que a própria natureza da solução exige gerenciamento centralizado, integração entre os ramais, compartilhamento da infraestrutura de comunicação, funcionamento unificado da central telefônica e suporte técnico único para todos os componentes contratados, características que reforçam a inviabilidade técnica do parcelamento.

Dessa forma, considerando a natureza integrada do objeto, a necessidade de compatibilidade tecnológica entre todos os componentes da solução, a busca pela maior eficiência administrativa e a mitigação de riscos operacionais e contratuais, conclui-se que a contratação deverá ocorrer em **lote único**, assegurando plena funcionalidade do sistema, adequada execução contratual, economicidade e atendimento ao interesse público.

IX – DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

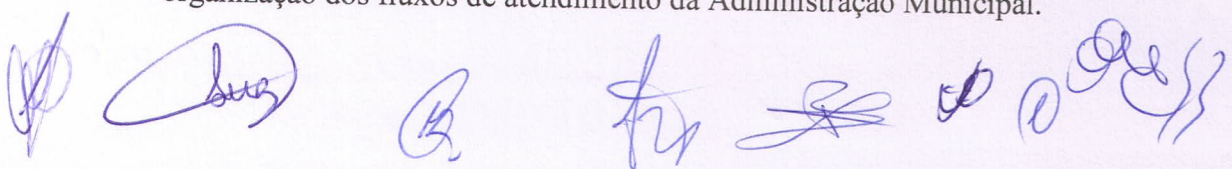
Com a futura contratação, pretende-se promover a modernização da infraestrutura de comunicação telefônica da Administração Municipal, substituindo modelos tradicionais por solução tecnológica mais eficiente, flexível e compatível com as necessidades atuais dos serviços públicos municipais.

Espera-se proporcionar melhoria significativa na qualidade das comunicações institucionais, garantindo maior estabilidade das ligações, melhor gerenciamento dos serviços telefônicos e ampliação da capacidade de atendimento das demandas internas e externas da Prefeitura Municipal.

A contratação também busca fortalecer os canais de comunicação disponibilizados à população, permitindo atendimento mais ágil, organizado e eficiente, facilitando o contato dos cidadãos com as diversas Secretarias, departamentos e setores da Administração Municipal.

Outro resultado esperado consiste na integração dos diversos órgãos municipais por meio de uma plataforma única de telefonia, possibilitando a comunicação direta entre setores e a transferência de chamadas entre departamentos, reduzindo o tempo de atendimento, evitando redirecionamentos inadequados e proporcionando maior comodidade aos usuários dos serviços públicos.

Pretende-se ainda aprimorar os mecanismos de gestão e controle das comunicações institucionais, permitindo acompanhamento da utilização dos serviços, geração de relatórios gerenciais, monitoramento das chamadas, gerenciamento de ramais e melhor organização dos fluxos de atendimento da Administração Municipal.



A solução deverá contribuir para o aumento da eficiência administrativa, reduzindo dificuldades operacionais atualmente existentes e proporcionando maior agilidade na troca de informações entre servidores, Secretarias e demais unidades administrativas, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.

Busca-se também assegurar maior continuidade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços de telefonia, reduzindo riscos de interrupções, falhas operacionais e indisponibilidades que possam comprometer o funcionamento das atividades desenvolvidas pelo Município.

Outro resultado pretendido consiste na disponibilização de recursos tecnológicos modernos, como central telefônica IP em nuvem, número 0800 para atendimento ao público, filas de atendimento, URA, gravação de chamadas, relatórios gerenciais e demais funcionalidades compatíveis com as demandas contemporâneas da Administração Pública.

Sob o aspecto financeiro, espera-se obter maior racionalização dos recursos públicos destinados aos serviços de comunicação, por meio da utilização de solução mais eficiente, com melhor previsibilidade de custos, redução da necessidade de investimentos em infraestrutura física própria e simplificação da gestão operacional do sistema de telefonia.

Por fim, pretende-se fortalecer o processo de modernização administrativa do Município de Alpestre, proporcionando melhores condições para o desenvolvimento das atividades institucionais, ampliando a capacidade de atendimento dos órgãos públicos municipais e contribuindo para a prestação de serviços cada vez mais eficientes, acessíveis e alinhados às necessidades da população.

X – PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À CONTRATAÇÃO

Para viabilização da futura contratação, deverão ser adotadas as providências administrativas necessárias à adequada instrução do processo de contratação direta, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

Inicialmente, será necessária a elaboração dos documentos que compõem a fase preparatória da contratação, especialmente o Termo de Referência, contendo as especificações técnicas da solução, os requisitos mínimos de execução, as condições de implantação, suporte técnico, manutenção e demais critérios necessários à definição do objeto.

Também deverá ser realizada pesquisa de preços pelo Departamento de Compras, visando à formação da estimativa de valor da contratação, observados os parâmetros estabelecidos no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e as características da solução pretendida.

A Administração Municipal deverá promover a verificação da disponibilidade orçamentária e financeira necessária ao atendimento da despesa, bem como adotar os procedimentos administrativos necessários à formalização da contratação por meio de Dispensa de Licitação, nos termos da legislação vigente.

Previamente à implantação da solução, deverão ser identificados os setores que serão atendidos, os pontos de instalação dos aparelhos telefônicos, os ramais necessários para cada unidade administrativa e as demais informações técnicas indispensáveis para a adequada configuração do sistema.

Também deverá ser realizado o planejamento da migração dos serviços de telefonia atualmente utilizados, buscando assegurar a continuidade das comunicações institucionais e minimizar eventuais impactos durante a implantação da nova solução.

Por fim, deverá ser promovida a designação formal do fiscal do contrato, responsável pelo acompanhamento da execução contratual, fiscalização dos serviços prestados e verificação do cumprimento das obrigações assumidas pela futura contratada.

XI – CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Após análise da demanda e das características da solução pretendida, não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes cuja execução constitua condição prévia, indispensável ou vinculada à viabilização da presente contratação.

A solução de Telefonia VoIP em nuvem possui autonomia técnica e operacional, podendo ser implantada independentemente da celebração ou execução de outros contratos administrativos, uma vez que a infraestrutura necessária para seu funcionamento será disponibilizada pela própria contratada, nos termos das especificações que vierem a ser estabelecidas no Termo de Referência.

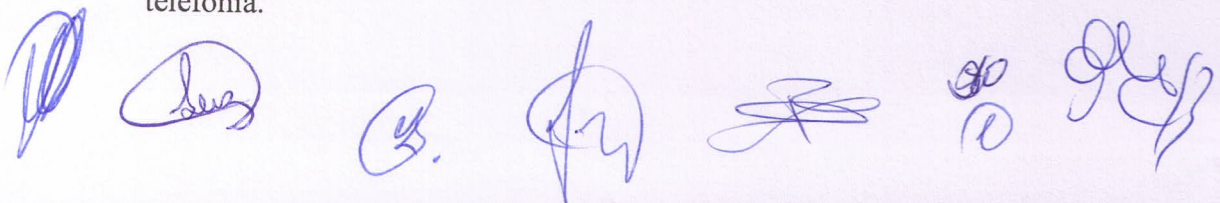
Ressalta-se que a contratação não depende da aquisição de equipamentos complementares, da execução de obras, reformas, adequações estruturais ou da implementação de outras soluções tecnológicas específicas para sua operacionalização. Da mesma forma, não há necessidade de formalização prévia de contratos acessórios ou complementares para que os resultados pretendidos pela Administração Municipal sejam alcançados.

Embora a solução utilize a infraestrutura de conectividade já existente nos órgãos municipais para transmissão dos dados e realização das comunicações, tal condição não caracteriza dependência contratual, mas apenas utilização dos recursos tecnológicos regularmente disponíveis na Administração Municipal.

Dessa forma, conclui-se que a contratação pretendida possui caráter autônomo, apresentando plena viabilidade de implantação e operação sem a necessidade de execução simultânea ou prévia de outras contratações, circunstância que contribui para simplificar sua implementação e potencializar os benefícios esperados para a Administração Municipal.

XII – IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

A contratação apresenta reduzido potencial de impacto ambiental direto, uma vez que a solução proposta é baseada em tecnologia de Telefonia VoIP hospedada em ambiente de nuvem, reduzindo a necessidade de aquisição, instalação e substituição periódica de equipamentos físicos tradicionalmente utilizados em sistemas convencionais de telefonia.



15

A utilização de infraestrutura tecnológica mantida pela contratada contribui para a racionalização do uso de recursos tecnológicos e energéticos, além de reduzir a geração de resíduos eletrônicos decorrentes da obsolescência de centrais telefônicas físicas, servidores e demais equipamentos que seriam necessários em soluções instaladas localmente.

A modernização dos serviços de comunicação também favorece a otimização dos processos administrativos e a adoção de práticas mais eficientes de gestão, contribuindo indiretamente para a redução do consumo de materiais e para o aprimoramento dos mecanismos de atendimento e comunicação institucional.

Como medida mitigadora, a Administração Municipal deverá promover o descarte ambientalmente adequado de eventuais equipamentos que venham a ser substituídos em decorrência da implantação da nova solução, observando a legislação ambiental aplicável e as boas práticas relacionadas à gestão de resíduos eletroeletrônicos.

Dessa forma, conclui-se que a contratação apresenta impactos ambientais reduzidos e potencial para contribuir com práticas mais sustentáveis na gestão da infraestrutura tecnológica utilizada pela Administração Municipal.

XIII – POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

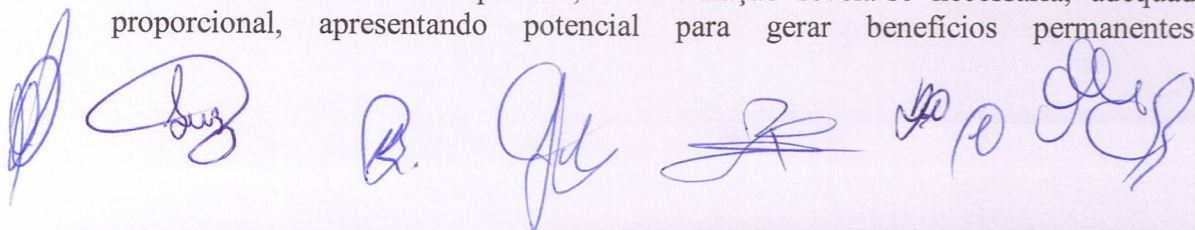
Com base nos levantamentos realizados, nas necessidades identificadas pela Administração Municipal, na análise das alternativas disponíveis no mercado e nos benefícios esperados com a implementação da solução, conclui-se que a contratação pretendida apresenta plena viabilidade sob os aspectos técnico, operacional, econômico e administrativo.

Os estudos desenvolvidos demonstraram que a contratação de solução de Telefonia VoIP em ambiente de central telefônica IP em nuvem constitui a alternativa mais adequada para atender às necessidades de comunicação institucional do Município de Alpestre/RS, proporcionando maior eficiência na gestão dos serviços telefônicos, ampliação da capacidade de atendimento, integração entre os diversos setores municipais e modernização da infraestrutura tecnológica atualmente utilizada.

A solução proposta apresenta compatibilidade com as necessidades permanentes da Administração Municipal, contribuindo para a melhoria da qualidade das comunicações internas e externas, para o fortalecimento dos canais de atendimento à população e para a otimização dos processos administrativos desenvolvidos pelas Secretarias e demais órgãos municipais.

Também restou evidenciado que os benefícios esperados superam os custos envolvidos na contratação, especialmente em razão dos ganhos relacionados à eficiência operacional, à redução da necessidade de manutenção de infraestrutura própria, à disponibilidade de recursos tecnológicos mais avançados, à maior flexibilidade de gerenciamento e à melhoria dos serviços prestados à comunidade.

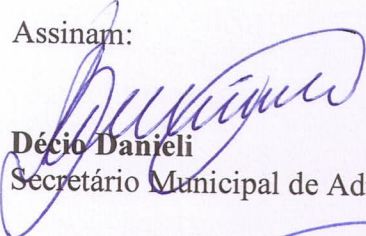
Sob a ótica do interesse público, a contratação revela-se necessária, adequada e proporcional, apresentando potencial para gerar benefícios permanentes à



Administração Municipal e aos cidadãos que utilizam os serviços públicos, fortalecendo os mecanismos de comunicação institucional e contribuindo para a modernização da gestão pública municipal.

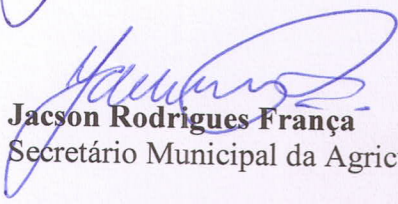
Diante do exposto, este Estudo Técnico Preliminar conclui pela plena viabilidade da contratação, recomendando o prosseguimento dos procedimentos administrativos necessários à formalização da contratação direta, por meio de Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as disposições legais aplicáveis, a disponibilidade orçamentária e financeira e as demais etapas da fase preparatória da contratação.

Assinam:



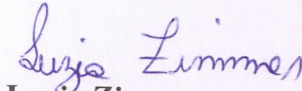
Décio Danieli

Secretário Municipal de Administração



Jacson Rodrigues França

Secretário Municipal da Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente



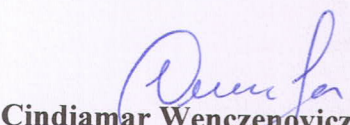
Luzia Zimmer

Secretária Municipal da Saúde e Saneamento



Roseli Conceição Argenton

Secretária Municipal de Assistência Social



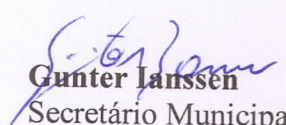
Cindiamar Wenczenovicz Meotti

Secretária Municipal de Educação, Cultura, Desporto e Turismo



Ederson Moraes

Secretário Municipal da Fazenda



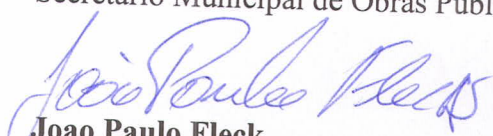
Gunter Ianssen

Secretário Municipal do Planejamento



Itamar Sachet

Secretário Municipal de Obras Públicas e Trânsito



Joao Paulo Fleck

Técnico em Informática

