



Conselho Federal de Química
Plenário
Presidência
Gerência Executiva
Gerência Administrativo-Financeira
Coordenação Administrativa

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo nº 2800.00.02558.2024

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. Tendo em vista o encerramento do atual Contrato de Prestação de Serviços de Telefonia Fixa, e seus respectivos aditivos, faz-se necessária a contratação de empresa especializada em Serviço de Telefonia Fixa Comutado (STFC), em caráter continuado, por se tratar de prestação de serviço imprescindível ao desempenho das atividades do CFQ.

1.2. A contratação do serviço de telefonia fixa é impulsionada pela necessidade permanente e inafastável de comunicação entre os Regionais e empresas privadas no exercício de suas administrativas. O atual serviço já é objeto de contratação do CFQ, com término de vigência previsto para 1º de outubro de 2024.

A contratação dos serviços visa possibilitar a comunicação local, nacional e internacional com vistas ao cumprimento da missão institucional do CFQ, visando à celeridade nas ações e decisões estratégicas, bem como no atendimento à população.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL E SEU ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2.1. A contratação está em conformidade com o Planejamento Estratégico 2018-2028 do Sistema CFQ/CRQs, em especial o OE11 "Adotar as melhores práticas de Governança e Gestão" e OE12 "Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e das ferramentas de Inteligência Artificial".

2.2. Ademais, o objeto consta no Plano de Contratações Anual de 2024 - 2º revisão (0065370), sob o número de identificação 33: "Serviço telefônico fixo comutado (STFC)".

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Disponibilização de sistema (informatizado) gerenciador do serviço de telefonia contratado, com funcionalidade de controle dos serviços utilizados por cada linha;

3.2. O serviço objeto da contratação deve ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, consideradas exceções em hipóteses de interrupções programadas.

3.3. Associada à contratação, encontra-se a obrigação de realizar atendimento no formato 10x5 (10 horas por dia, 5 dias por semana), de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08:00 às 18:00 horas, durante a vigência do contrato, disponibilizando ao Contratante atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada. Nos horários não compreendidos neste período, deve ser possível prover o mesmo serviço por meio de central estilo call center, com padrão de atendimento corporativo.

Sistema Eletrônico de Informações do CFQ – SEI/CFQ:

3.4. A empresa vencedora deverá, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de sua convocação, realizar o cadastro prévio como usuário externo no **Sistema Eletrônico de Informações do CFQ – SEI/CFQ** e enviar a documentação complementar exigida para validação do pré-cadastro, a fim de promover a liberação do acesso ao Sistema, uma vez que o termo de contrato será assinado diretamente no SEI/CFQ. Havendo urgência, devidamente comprovada pela Contratante, o pré-cadastro deverá ser realizado de forma imediata pela contratada.

3.5. O pré-cadastro deverá ser realizado em módulo específico disponível no site do CFQ, acessado por este [link](#), e a documentação complementar deverá ser enviada para o e-mail protocolocfq@cfq.org.br, com o assunto "Cadastro de Usuário Externo - Fornecedor".

3.6. Após a finalização do procedimento de cadastro de usuário externo, o fornecedor terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

Subcontratação

3.7. Não é admitida a subcontratação do objeto contratado.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. 1 (um) tronco E1 com 30 (trinta) canais e 100 (cem) ramais DDR.

5. ESTIMATIVAS DE TRÁFEGO MENSAL

5.1. Cálculo do tráfego mensal estimado, considerando a média dos serviços apresentados no período compreendido entre julho/2023 a junho/2024.

Serviço	Estimativa Mensal (Minutos)
Ligações Fixo-Fixo Local	400
Ligações Fixo-Fixo Interurbanas - LDN	280
Ligações Fixo-Móvel Local - VC1	420
Ligações Fixo-Móvel Interurbanas - LDN - VC2 e VC3	450
Ligações longa distância Internacionais - LDI - Fixo-Fixo	0
Ligações longa distância Internacionais - LDI - Fixo-Móvel	0

5.2. A estimativa de uso dos serviços telefônicos apresentada tem com objetivo subsidiar a formação dos preços com base no quantitativo estimado de utilização dos serviços.

5.3. O cálculo apresentado é, conforme mencionado, estimativo, não implicando à CONTRATANTE, qualquer compromisso quanto ao atendimento de metas de utilização para manutenção dos preços, podendo, em relação ao uso, inclusive, sofrer variações para maior ou para menor.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

6.1. SOLUÇÃO 1

6.2. Serviço telefônico fixo comutado (STFC) com interfaces E1 que representa um padrão digital de linhas telefônicas que fornece até 30 canais de comunicação simultâneos, que dispõe de ligação local e de longa distância, em conformidade com a Lei Geral das Telecomunicações e demais normas regulamentadoras emitidas pela ANATEL. Este tipo de serviço é ofertado por diversas operadoras. (solução atual do CFQ).

6.3. SOLUÇÃO 2

6.4. Serviço Telefônico Fixo Comutado com PABX IP.

6.5. O PABX IP representa uma evolução significativa na tecnologia de comunicação corporativa, integrando as funcionalidades tradicionais de um sistema de telefonia com as vantagens da transmissão de dados via Protocolo de Internet (IP).

7. COMPARATIVO DAS SOLUÇÕES

7.1. SOLUÇÃO 1

7.2. Custo menor em relação às demais opções.

7.3. Independência dos links de internet.

7.4. Aproveitamento do PABX utilizado atualmente pelo CFQ.

7.5. Oferece um sistema de telefonia comprovado e confiável, utilizando interfaces E1 para suportar 30 canais de comunicação simultâneos por conexão.

7.6. SOLUÇÃO 2

7.7. A implementação de STFC com PABX IP é uma solução moderna que responde bem às necessidades de comunicação unificada das organizações, oferecendo uma gama de funcionalidades avançadas que podem significativamente melhorar a eficiência e a produtividade. Contudo, sua adoção requer uma análise cuidadosa, pela Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC), da infraestrutura de Tecnologia da Informação existente e um planejamento detalhado para garantir a qualidade da comunicação e a segurança dos dados.

7.8. Ademais, a qualidade das chamadas está diretamente ligada à qualidade da conexão de internet, podendo ser afetada por baixa largura de banda ou instabilidades na rede.

7.9. Requer atenção especial para a segurança dos dados transmitidos, sendo necessário implementar soluções robustas de proteção contra interceptações e outros ataques cibernéticos.

7.10. Por fim, a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC) tem em seu escopo de serviços um contrato de VoIP que encerrará seu prazo de manutenção no ano de 2025. Assim, será realizada uma nova

contratação pela GETIC, que poderá incluir a análise de uma tecnologia que integre VoIP e telefonia convencional em um único sistema.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor anual estimado da contratação é de R\$ 16.548,12 (dezesesseis mil quinhentos e quarenta e oito reais e doze centavos), além do custo de instalação de R\$ 943,76 (novecentos e quarenta e três reais e setenta e seis centavos), conforme proposta de preço constante nos autos do processo.

Serviço	UNIDADE	Estimativa mensal	Previsão de custo por minutos	Custo mensal
Ligações Fixo-Fixo Local	Minutos	400	R\$ 0,17	R\$ 68,00
Ligações Fixo-Fixo Interurbanas - LDN	Minutos	280	R\$ 0,33	R\$ 92,40
Ligações Fixo-Móvel Local - VC1	Minutos	420	R\$ 0,30	R\$ 126,00
Ligações Fixo-Móvel Interurbanas - LDN - VC2 e VC3	Minutos	450	R\$ 0,52	R\$ 234,00
Ligações longa distância Internacionais - LDI - Fixo-Fixo *	Minutos	0	R\$ 0,85	R\$ -
Ligações longa distância Internacionais - LDI - Fixo-Móvel *	Minutos	0	R\$ 0,89	R\$ -
Assinatura	Mensal	1	R\$ 858,61	R\$ 858,61
Taxa de instalação	Serviço	Cobrança única	R\$ 943,76	
			Total (1º Mês)	R\$ 2.322,77
			Total mensal (a partir do 2º mês)	R\$ 1.379,01
			Total Anual (1º Ano)	R\$ 17.491,88
			Total Anual (a partir do 2º ano)	R\$ 16.548,12

* As ligações internacionais serão faturadas somente quando realizadas pelo CFQ e com base no valor do minuto cobrado pela operadora.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

9.1. Operação do Serviço telefônico fixo comutado (STFC), na modalidade local, longa distância nacional e longa distância internacional por meio de entroncamentos digitais (links E1), com ramais DDR, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia local e o Conselho Federal de Química.

9.2. O CFQ utiliza PABX virtual, na solução consta 1 (um) tronco E1 com 30 (trinta) canais e 100 (cem) ramais DDR.

9.3. O serviço telefônico acima descrito deverá atender aos requisitos da legislação de Telecomunicações em vigor, podendo esta legislação estar organizada por tipo (Resoluções da Anatel, Leis, Decretos e Normas do Ministério das Comunicações), particularmente às Normas e Regulamentos aplicados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), os quais são estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

9.4. Caso seja necessário, e por solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar verificações com o objetivo de medir o desempenho do link E1 quanto as perdas de chamadas e de congestionamento, de forma que se possa estudar uma solução de melhoria (*upgrade*) dos serviços prestados.

9.5. Deverá possibilitar a identificação de chamadas entrantes.

9.6. Com relação à numeração das linhas telefônicas de propriedade da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá se responsabilizar pela portabilidade numérica, devendo manter a atual numeração utilizada pelo CFQ.

9.7. Os custos decorrentes das operações de desinstalação e reinstalação dos equipamentos que compõem a solução correrão por conta da CONTRATADA, desobrigando-se o CONTRATANTE de qualquer despesa.

9.8. A CONTRATADA deve fornecer e manter o funcionamento de todos os serviços contratados durante a vigência contratual.

9.9. O faturamento deverá ser realizado mensalmente, considerando todo o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) especificado no objeto contratual (ligações e assinatura do tronco E1 com 30 (trinta) canais e 100 (cem) ramais DDR), exceto ligações internacionais que serão faturadas quando houver a utilização do serviço pelo CFQ.

9.10. O faturamento da instalação deverá ser faturada apenas no primeiro mês de execução contratual.

9.11. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

9.12. Atendimento administrativo-operacional incluindo a manutenção, a ativação e a desativação de linhas, e o apoio na programação e solução de falhas relacionadas aos serviços contratados.

9.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento para que a equipe técnica do

CONTRATANTE faça registros de ocorrências e solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas;

9.14. A manutenção técnica para soluções de falhas, recuperação do sistema, problemas de congestionamento de tráfego e bloqueios na central de processamento das ligações bem como falhas nos links externos dos entroncamentos E1 deverá ter providências imediatas e prazo para restabelecimento de no máximo 4 (quatro) horas, contadas a partir da solicitação.

9.15. As manutenções nos links E-1 devem ser programadas com 48h de antecedência e devem ser realizadas nos fins de semana ou, em dias úteis, após às 19h, sempre com a anuência do CONTRATANTE.

9.16. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**

9.17. A CONTRATADA ao assinar o Contrato, assumirá o compromisso perante a CONTRATANTE de seguir as metas de qualidade na prestação dos Serviços previstas no Termo de Referência, com a finalidade de garantir os Níveis de Serviço (SLA) especificados.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1. O objeto não admite parcelamento.

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENTIDOS

11.1. Melhoria na comunicação interna facilitando a integração entre os setores do CFQ;

11.2. Agilidade no fluxo de informações;

11.3. Aumento da produtividade dos colaboradores;

11.4. Melhoria na comunicação externa, no atendimento mais eficiente ao cidadão, bem como a outros órgãos públicos e empresas privadas;

11.5. Fortalecimento da imagem institucional;

11.6. Redução dos gastos com telefonia;

11.7. Aumento da eficiência;

11.8. Melhoria no monitoramento do uso das linhas telefônicas, geração de relatórios detalhados sobre chamadas realizadas, recebidas, duração, entre outros, para uma melhor gestão e auditoria; e

11.9. Garantia de que o serviço contratado esteja em conformidade com as legislações e regulamentos aplicáveis, incluindo proteção de dados e privacidade.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1. Contratação do serviço de VoIP do Conselho Federal de Química.

13. DESCRIÇÃO DOS POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

13.1. A contratada deverá observar, no que couber, os critérios de sustentabilidade previstos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (6ª edição, AGU, 2023).

14. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

14.1. A escolha em continuar com o Serviço Tradicional de Telefonia Fixa Comutada (STFC), utilizando interfaces E1, reflete a melhor opção por uma tecnologia conhecida, comprovada e estável, que tem servido adequadamente ao Conselho Federal de Química. Esta solução tem seu escopo alinhado ao Termo de contrato nº 18/2019 - CFQ, firmado com a Networld Telecomunicações do Brasil Ltda e o CFQ, evidenciando a continuidade de um serviço essencial para as atividades do CFQ.

14.2. Ante o exposto, esta equipe de planejamento declara viável esta contratação, consoante o inciso XIII, art. 9º da IN nº 58, de 8 de agosto de 2022.

Brasília, 09 de setembro de 2024.

MANOEL MICHEL PEDROZA MOURA
Integrante Técnico

TATIANI FREITAS LÔBO
Integrante Administrativa

De acordo. Encaminha-se para apreciação da Gerência-Executiva.

DIEMES BATISTA DA SILVA
Integrante Requirante

De acordo. Encaminha-se para apreciação da Presidência.

RENATO DE MELO TEIXEIRA
Gerente-Executivo

De acordo. Encaminha-se à Coordenação de Compras, Licitações e Contratos para providências.

JOSÉ DE RIBAMAR OLIVEIRA FILHO
Presidente do CFQ



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Michel Pedroza Moura, Integrante Técnico da Equipe de Planejamento**, em 09/09/2024, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tatiani Freitas Lôbo, Coordenador (a)**, em 09/09/2024, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diemes Batista da Silva, Gerente**, em 09/09/2024, às 17:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renato de Melo Teixeira, Gerente**, em 11/09/2024, às 11:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **José de Ribamar Oliveira Filho, Presidente**, em 12/09/2024, às 17:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0086209** e o código CRC **6612EB11**.

Referência: Processo nº 2800.00.02558.2024

SEI nº 0086209

SCS Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 9º andar
Brasília/DF, CEP 70.308-200
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br