

Estudo Técnico Preliminar 61/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 23243.001834/2023-80

2. Descrição da necessidade

Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças para Central Telefônica do Instituto Federal Farroupilha

Trata o presente estudo sobre a análise da demanda apresentada para contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças para Central Telefônica marca Leucotron do Instituto Federal Farroupilha para seus diversos campi.

Em que toca à motivação da contratação, percebe-se que a mesma surgiu em razão da necessidade pelo fato imprescindível de atender as necessidades de manutenção preventiva e corretiva, com mão de obra especializada na Central Telefônica do IF Farroupilha de seus campi, de forma que um dos meios de comunicação mais utilizados no Campus, seja para realizar ligações externas, receber chamadas ou para comunicação interna (ramais), apresente-se sempre em condições de uso adequadas, evitando transtornos na comunicação. Além do serviço especializado, evidencia-se a necessidade de estimar um valor para eventual aquisição de peças para a central, afim de garantir a substituição de componentes danificados, bem como a possibilidade de expansão dos serviços prestados.

Por este motivo, o presente estudo técnico abrangerá as demandas previamente apresentadas pelas unidades do IFFar que demonstraram interesse. A contratação pretendida tem consonância com o planejamento estratégico do IFFar, uma vez que consta na sua programação orçamentária e financeira anual.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CTI-FW	Luiz Carlos Trindades dos Santos
CTI-FW	Gláucio Ricardo Vivian
CTI-JA	Fábio Júnior Griesang
CTI-PB	Cesar Steinhorst
CTI-RT	Thiago Sonnenstrahl
CTI-SR	Juliano Scheid
CTI-SA	Giovani Jahn
CTI-SAN	Andrew Ferreira
CTI-SB	Edson Uilham Castro Araújo

CTI-SVS
CTI-URU

Rafael Ancinelo Adolpho
Pablo Brauner Viegas

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

a) Elencar os requisitos necessários ao atendimento da necessidade;

São requisitos indispensáveis para esta contratação que a empresa a ser contratada, tenha profissionais com a devida qualificação e capacidade técnica, quando do início da execução dos serviços, bem como indique um representante para execução do serviço junto ao IFFar.

As manutenções da central telefônica se dará através de chamado por hora técnica após o acionamento pelo fiscal do contrato, com fornecimento de materiais e equipamentos por conta da contratada, através de agendamento de dia e hora.

A Hora técnica se refere ao tempo efetivamente utilizado na manutenção da central telefônica no local de prestação do serviço, não incluindo o tempo de deslocamento da empresa até a contratante.

Os serviços envolvem instalação, configuração, manutenção e treinamento para equipamentos atuais.

Os equipamentos vinculados aos serviços são as centrais telefônicas, e qualquer equipamento utilizado diretamente na telefonia (como por exemplo: quadro de distribuição geral dos ramais, aparelhos analógicos, aparelhos voip...);

Os serviços a serem prestados englobam a configuração e a manutenção preventiva, corretiva e assistência técnica, com mão de obra especializada nos equipamentos de telefonia atuais, equipamentos novos que envolvem telefonia analógica e digital (tanto com relação aos aparelhos ligados a telefonia);

Os serviços também englobam instalação e configuração (para colocar em uso) de equipamentos e funções novas que venham a ser adquiridas e relacionados à telefonia, os quais passam a compor o objeto dessa licitação obrigando a CONTRATADA e estender os serviços aos novos equipamentos;

As instruções/treinamentos de programação e manuseio dos equipamentos ligados à telefonia também estão abrangidos como serviços que deverão ser prestados.

A manutenção será executada sempre que houver necessidade de consertos e reparos para restaurar o perfeito funcionamento das Centrais Telefônicas e seus periféricos, através da resolução de quaisquer problemas de operação, funcionamento, programação e manutenção;

Nos casos de falhas comuns, o atendimento encerrar-se-á, com plena restauração do funcionamento das Centrais Telefônicas, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a partir do início do atendimento, sendo que a contagem desse prazo dar-se-á em dias úteis das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas;

Nos casos de falhas graves que ocasionarem parada total do sistema, o atendimento encerrar-se-á, com plena restauração do funcionamento das Centrais Telefônicas, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir do início do atendimento, sendo que a contagem desse prazo dar-se-á em dias úteis das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, sendo fornecido equipamento reserva, se necessário;

Quando necessário, em caso de defeito e/ou problema que não puder ser solucionado remotamente, a CONTRATADA deverá comparecer quantas vezes forem necessárias para regularização do equipamento, sem qualquer ônus adicional para o Instituto Federal Farroupilha;

Assistência remota disponível em horário comercial (das 8h às 12h e das 13h às 18h), através de ferramentas de suporte on line (MSN, skipe, chat, etc). Para casos emergenciais, ocorridos fora do horário comercial deverá ser disponibilizado um número telefônico para contato;

Manutenção remota através de ferramenta própria de acesso remoto, que permita executar/alterar configurações de todos os sistemas que integram o gerenciamento da central telefônica;

Além do discriminado acima a empresa deverá também executar:

Diagnóstico e reconfiguração das facilidades existentes no sistema, quando da manutenção preventiva;

Reparo e/ou troca de placas defeituosas e eliminação de defeitos;

Instalação de novas placas.

Quando da necessidade de fornecimento de peças, a empresa informará ao Instituto Federal Farroupilha, qual a peça será substituída, o motivo pela substituição e o valor da peça;

Os serviços serão verificados pelo Setor de TI – dos diversos Campi, para certificar da conformidade das especificações dos mesmos, caso negativo, todas as despesas de substituição ou refazimento, serão por conta do fornecedor e as trocas deverão ocorrer em no máximo 5 (cinco) dias úteis contados da notificação.

b) No caso de serviços, definir e justificar se o serviço possui natureza continuada ou não;

O serviço é de natureza continuada, estando previsto na PORTARIA ELETRÔNICA Nº 1464 / 2022 que define os serviços considerados de natureza contínua no âmbito do Instituto Federal Farroupilha.

c) Incluir, se possível, critérios e práticas de sustentabilidade que devem ser veiculados como especificação técnica do objeto ou como obrigação da contratada

A contratada deverá adotar as práticas de sustentabilidade previstas no art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19/01/2010, no que couber.

d) Avaliar a duração inicial do contrato de prestação de serviços de natureza continuada, que poderá, excepcionalmente, ser superior a 12 meses, e justificar a decisão;

A contratação terá vigência de 30 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

1. *Os serviços tenham sido prestados regularmente;*

2. 2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
3. 3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
4. 4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
5. 5. Seja comprovado, através de pesquisa de mercado, que o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
6. 6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
7. 7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

e) Identificar a necessidade de a contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas;

Não há necessidade de a contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas no caso específico da contratação do serviço de seguro para a frota de veículos, uma vez que as técnicas utilizadas são de domínio comum, conhecidas da grande maioria, senão de todas as empresas do ramo e não há propriedade intelectual a proteger.

5. Levantamento de Mercado

Foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas a outros editais, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades da Administração. Aquelas que foram identificadas como compatíveis com nossa necessidade foram incorporadas na contratação em análise. Como exemplo foram consultadas contratações similares de outros órgãos públicos, como o PE232022 do TRT 4ª região e PE222022 da ANS.

O mercado de potenciais fornecedores é atendido por empresas de prestação de serviço de telecomunicações conforme apresentado no relatório de análise crítica de preços.

Por essas razões, também não se vislumbra a necessidade de consulta, audiência pública ou diálogo transparente com potenciais contratadas para coleta de contribuições.

E considerando que a Portaria nº 443 de 27/11/2018 do MPOG, estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta (inciso XXV), foi identificada a seguinte solução de mercado que pode atender os requisitos especificados para a contratação:

- I. 1. Contratação de empresa terceirizada para a prestação de serviço de manutenção de centrais telefônicas com fornecimento de peças para os diversos Campi do IFFar.

6. Descrição da solução como um todo

Para a contratação de serviços de manutenção das centrais telefônicas, tanto as empresas como os tomadores de serviços, e em especial os órgãos públicos, efetivam a contratação de forma semelhante à que se pretende adotar, cumprindo as respectivas exigências legais, normativas e editalícias.

Na contratação em análise não foram identificadas situações específicas ou casos de complexidade técnica do objeto, que pudessem acarretar a realização de audiência pública para coleta de contribuições a fim de definir a solução mais adequada visando preservar a relação custo-benefício, em face dos serviços serem considerados comuns.

A solução que atende os interesses e necessidades da Administração é a contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de serviços continuados para a execução de manutenção de centrais telefônicas, incluindo atualizações de software e hardware, necessários para atendimento dos campi do IFFar.

A prestadora do serviço deverá cumprir as visitas técnicas e os procedimentos com a frequência e nos moldes estabelecidos no termo de referência. Excepcionalmente, demonstrada a necessidade e com a devida autorização e com agendamento prévio, o serviço poderá ser efetuado fora do horário do expediente da unidade.

Todos os serviços a serem contratados justificam-se pela necessidade de atender às demandas da prestação da manutenção preventiva e corretiva das centrais telefônicas nos prédios dos campi do IFFAR.

Após a definição de preços de referência, a contratação ainda será conduzida por pregão eletrônico, o que trará ampla participação de interessadas que fará com que o preço a ser contratado se aproxime ao valor de mercado. Assim, a contratação será feita com preços compatíveis ao praticado no mercado.

O Decreto 7.892/2013 prevê:

Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;

III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo;

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O quantitativo de demandas foi calculado levando em conta os valores do último edital e do quantitativo realizado durante o período de vigência do contrato.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 359.314,60

A estimativa de valor da contratação realizada nesses ETP visa a levantar o eventual gasto com a solução escolhida de modo a avaliar a viabilidade econômica da opção. Essa estimativa não se confunde com os procedimentos e parâmetros de uma pesquisa de preço para fins de verificação da conformidade e da aceitabilidade da proposta.

Considerando a impossibilidade de se mensurar com total exatidão o quantitativo e a discriminação das peças que serão utilizadas durante a vigência do contrato, o setor técnico realizou uma análise minuciosa dos serviços executados nas últimas contratações bem como sobre as principais peças e componentes substituídos nos equipamentos. De posse destes dados projetou-se uma estimativa de custos para reposição de peças. Objetivando sanar os problemas frequentes encontrados na emissão da nota de empenho, foi definido que a unidade de medida será “peças”, tipo “material”, quantitativo representado por numerais, e valor de referência definido por R\$ 1,00. O quantitativo será multiplicado pelo valor de referência obtendo o valor total estimado para peças de reposição.

Para a quantificação do valor de hora técnica, utilizou-se pesquisas com fornecedores para o cálculo do valor médio, através de média aritmética simples. A escolha do serviço por hora técnica se deve por a médio/longo prazo gerar economia para administração pois o serviço só será executado quando for necessário através de chamado pela administração, gerando economia de recurso público.

O valor global estimado é de **R\$ 359.314,60 (trezentos e cinquenta e nove mil trezentos e quatorze reais e sessenta centavos).**

O valor individualizado para cada campus é:

Alegrete: R\$ 35.499,90

Frederico Westphalen: R\$ 33.099,90

Jaguari: R\$ 25.599,90

Panambi: R\$ 25.644,00

Reitoria (Santa Maria): R\$ 30.999,90

Santa Rosa: R\$ 32.400,00

Santo Augusto: R\$ 30.799,90

Santo Ângelo: R\$ 26.066,60

São Borja: R\$ 34.500,00

São Vicente do Sul: R\$ 50.704,50

Uruguaiana: R\$ 34.000,00

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A realização deste procedimento na modalidade Pregão, na forma eletrônica, na modalidade de registro de preço, com julgamento pelo critério de menor preço global para cada grupo da licitação.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não existem contratações correlatas e/ou interdependentes, pois os serviços a serem contratados são de tipo comum e especificados. Será necessária apenas uma única contratação para o serviço a ser prestado nas Unidades Administrativas anteriormente relacionadas.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações de cada *campi* participante, conforme confirmação realizada pelos Requerentes participantes deste estudo.

A Unidade que ajustou o quantitativo ou incluiu demanda, providenciou o Formulário de Inclusão Extemporânea.

OBS: em se tratando de vários itens, incluir a planilha matriz no processo e solicitar que todos os Requerentes assinem, confirmando a veracidade das informações prestadas.

A contratação objetiva atender parcial ou totalmente alguma ação, meta ou objetivo do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) vigente?	SIM
A contratação objetiva atender parcial ou totalmente alguma ação, meta ou objetivo do Plano de Ação vigente?	SIM
A contratação objetiva atender parcial ou totalmente alguma ação, meta ou objetivo do Plano Anual de Contratações /PGC?	SIM

Outras Considerações:	
-----------------------	--

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

O resultado pretendido é a proporcionar o bom andamento dos trabalhos nas Unidades Administrativas que serão cobertas pelo futuro Contrato, dando o suporte específico proporcionar o correto funcionamento do sistema de ramais otimizando a comunicação interna e externa do órgão através da telefonia.

A Administração obterá ganhos com a contratação posto que as atividades a serem desenvolvidas na contratação são essenciais para o bom andamento dos serviços prestados pelo órgão.

Manter os recursos de telefonia atualizados, assegurando qualidade, e ainda garantir a continuidade dos serviços prestados e a disponibilidade dos recursos necessários ao cumprimento das metas institucionais, evitando a indisponibilidade de negócio, bem como a interrupção no funcionamento do sistema de comunicação de voz.

13. Providências a serem Adotadas

Como tratam-se de serviços que já vêm sendo prestado há alguns anos, não há necessidade de adequação do ambiente da organização. Igualmente, não se vislumbra a necessidade de treinamento específico para a fiscalização deste contrato, pelos mesmos motivos.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Da leitura do Guia Nacional de Licitações Sustentáveis, Muito embora o guia seja bastante abrangente, não há nenhuma indicação específica para o serviço de Manutenção de Central Telefônica. No entanto, nas recomendações de Tecnologia da Informação e Comunicação são feitas observações que na prática observada durante os processos anteriores não se aplicam ao serviço a ser contratado. Além do fato que tamanhas exigências colocariam em risco a concorrência e a efetividade do processo licitatório, restringindo ainda mais o número de participantes que já costuma ser bem baixo. Pela própria natureza do serviço, não há qualquer tipo de impacto ambiental, não gerando poluição nem resíduos.

De modo a mitigar os possíveis impactos ambientais gerados pelo desenvolvimento dos serviços, a futura contratada deverá observar o seguinte:

- A contratada deverá reduzir o uso de copos descartáveis quando da prestação dos serviços nas dependências do órgão.
- A contratada deverá destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços.

Além disso, a contratada deverá adotar boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e redução da poluição, tais como:

- Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;
- Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
- Usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às especificações determinadas pela ANVISA;
- Racionalização/economia no consumo de energia elétrica e água;

A contratada também deverá:

- Realizar um treinamento interno para seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produtos de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- Treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de desperdício e poluição;
- Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços; Respeitar as Normas Brasileiras – NBR – publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT – sobre resíduos sólidos; Reciclagem/destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Com base no exposto acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, a Equipe de Planejamento designada pela Portaria de designação, considera que a contratação é viável e razoável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

MARLON DE SOUZA VARGAS

Assistente em Administração

