

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O Objeto deste instrumento é a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução como serviço de Plataforma de Comunicação Multisserviços para gerenciamento e encaminhamento de contatos/chamadas e gestão de atendimento e relacionamento na ASCAR, mediante locação mensal, incluídos a instalação, configuração, ativação, suporte técnico, integração com outros sistemas e serviços de customização, conforme quantidades e especificações contidas neste termo de referência e seus anexos.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A presente contratação é necessária para a continuidade dos serviços de locação e fornecimento da solução de Central PBX-IP Digital, destinada a manter, ampliar e aprimorar a comunicação interna entre os setores, bem como a disponibilizar um canal eficiente de atendimento ao público externo. Tal iniciativa visa elevar a qualidade dos serviços e oferecer suporte às atividades administrativas das unidades operacionais do Escritório Central da ASCAR/EMATER.

3. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

3.1. **Fundamentação:** Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração; (inciso II do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

3.2. Alinhamento da presente contratação com o Planejamento Institucional conforme PPA 2024-2027 – Projeto 4 da Gerência da Tecnologia da Informação, Soluções em Infraestrutura de Dados.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Fundamentação:** Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução. (inciso III do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021).

4.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

4.3. Considerando que o serviço de telefonia precisa ser ininterrupto, a detentora da Ata deverá ter qualificação técnica e que assegurem a continuidade do serviço, conforme Termo de Referência e no respectivo Edital.

4.4. Diante da grande quantidade de soluções e de possibilidades de softwares e

equipamentos diferentes, é essencial tomar medidas para assegurar que os serviços contratados e os equipamentos adquiridos sejam compatíveis entre si, possibilitando a utilização de todos os recursos. Além disso é necessário a garantia de requisitos mínimos nos aparelhos.

4.5. O fornecedor deve possuir conhecimento técnico específico e experiência comprovada na manutenção de sistemas PABX, garantindo a capacidade de realizar manutenções preventivas, corretivas e evolutivas.

4.6. Capacidade Operacional: Capacidade para fornecer suporte técnico e operacional contínuo, incluindo a disponibilidade de técnicos qualificados e peças de reposição adequadas.

4.7. **Qualidade e Conformidade:** Os serviços devem atender aos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos, com conformidade às normas técnicas aplicáveis.

4.8. **Segurança e Confiabilidade:** Implementação de práticas que garantam a segurança e a confiabilidade do sistema, minimizando riscos e tempo de inatividade.

4.9. **Inovação e Evolução:** Capacidade de oferecer soluções inovadoras e realizar atualizações tecnológicas que acompanhem as evoluções do mercado de telecomunicações.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Fundamentação: Trata-se de Lote único, com os seguintes itens: Serviço de Contact Center Multicanais, Serviço de mensageria por whatsapp, Serviço de Central Telefônica IP, Aparelhos telefônicos em comodato e serviço de instalação, migração, configuração, manutenção, sustentação e suporte técnico da solução. Além de 150 (cento e cinquenta) Licença Ramal, 40 (quarenta) Licenças Contact Center Voz e OMNI CHANNEL, 110 (cento e dez) unidades de Telefone IP- Padrão Básico- TIPO I, 30 (trinta) unidades de Telefone IP- Padrão Intermediário- TIPO II, 10 (dez) unidades de Telefone IP- Padrão Especial- TIPO III.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

6.1. **Fundamentação:** As alternativas possíveis seriam a contratação de uma empresa especializada em serviços de telefonia PABX ou aquisição de um sistema próprio e contratação de serviços de manutenção.

6.2. Após avaliação, a primeira alternativa, contratação de uma empresa especializada, parece ser a mais viável e benéfica. Esta opção oferece um equilíbrio entre custo, eficiência e minimização de riscos operacionais, alinhando-se com as necessidades de modernização e sustentabilidade da instituição. As outras alternativas, embora possíveis, apresentam desafios significativos em termos de custos iniciais, gestão de ativos e dependência tecnológica que podem comprometer a operacionalidade e a eficácia a longo prazo.

7. ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

7.1. **Fundamentação:** O valor de contratação foi estimativamente levantado em pesquisa de mercado informal pelo próprio demandante, através de sites da internet dos principais magazines e varejos do ramo de tecnologia, **valor referência de R\$ 990.000,00 por 60 meses.**

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Fundamentação: Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso. (inciso VII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

8.1. A solução é baseada na contratação de empresa especializada para a locação, instalação, operação e manutenção de sistema de telefonia PABX, contemplando suporte técnico contínuo e atualizado durante a vigência do contrato.

8.2. A adoção do modelo de locação, aliado à prestação de serviços especializados, assegura o acesso contínuo a tecnologias atualizadas, com a vantagem de evitar

dispêndios iniciais elevados com aquisição de equipamentos, promovendo, assim, maior eficiência e racionalização dos recursos públicos, conforme os princípios da

economicidade e da eficiência previstos na Lei nº 14.133/2021.

8.3. A empresa contratada deverá ter capacidade técnica e operacional para execução integral dos serviços, incluindo a disponibilização de profissionais qualificados, peças de reposição, e atendimento a requisitos normativos e de segurança, assegurando a continuidade e a confiabilidade do sistema. Deverão ser observadas as normas técnicas vigentes, bem como diretrizes de boas práticas em tecnologia da informação e comunicação (TIC), garantindo a operacionalidade e a integridade do serviço.

8.4. A prestação dos serviços deverá estar amparada por Acordos de Nível de Serviço (SLAs) devidamente definidos no contrato, especificando prazos de resposta e de solução para incidentes, manutenção programada e suporte técnico, de forma a garantir a previsibilidade e a qualidade na execução contratual.

9. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

9.1. **Fundamentação:** Justificativas para o parcelamento ou não da solução. (inciso VIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

9.2. Para a solução em questão, a contratação em lote único é a que melhor atende aos interesses da ASCAR, em se tratando da aquisição de apenas um item, é desnecessário e inviável o parcelamento do objeto.

10. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

10.1. **Fundamentação:** Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis; (inciso IX do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21), bem como em termos de efetividade e de desenvolvimento nacional sustentável.

10.2. Os resultados pretendidos com a presente contratação são:

10.3. A locação do sistema PABX proporciona redução de custos iniciais, eliminando

a necessidade de um alto investimento inicial em equipamentos e permitindo a alocação de recursos para outras áreas prioritárias. Além disso, a atualização tecnológica é facilitada, garantindo acesso a tecnologias de ponta sem os custos associados à compra de novos equipamentos.

10.4. A flexibilidade do sistema locado permite ajustes na capacidade conforme as necessidades da instituição mudam, sem a necessidade de realizar novos investimentos.

10.5. Essas medidas contribuem para a economicidade ao otimizar o uso dos recursos financeiros disponíveis e melhorar o aproveitamento dos recursos humanos e materiais ao reduzir o tempo e o esforço necessários para gerenciar e manter o sistema de telecomunicações.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

10.4. **Fundamentação:** Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização; (inciso X do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

10.5. Não foram identificadas necessidades de adequações no ambiente da Contratante que seja requisito para a execução contratual.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.4. **Fundamentação:** Contratações correlatas e/ou interdependentes. (inciso XI do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21).

11.5. A unidade requisitante desconhece a existência de contratações correlatas.

12. IMPACTOS AMBIENTAIS

12.4. **Fundamentação:** Descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável. (inciso XII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21)

13.2 Contratação prevê que o serviço será executado de acordo com a legislação dos órgãos ambientais, não havendo, portanto, impactos ambientais nocivos ao meio ambiente.

13. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

13.4. **Fundamentação:** Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina. (inciso XIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21)

13.5. Posicionamento conclusivo sobre a viabilidade e razoabilidade da contratação.

13.6. Conforme fundamentação acima, considera-se que a Solução de Tecnologia da Informação escolhida é viável, com base nos elementos anteriormente apresentados neste Estudo Técnico Preliminar, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da ASCAR.

14. RESPONSÁVEIS

14.4. Diogo Coradini – Gerente de TI- Analista de Sistemas

14.5. Jonatan Pommer – Gerente Adjunto de TI – Analista de Sistemas

Porto Alegre, 25 de agosto de 2026.

DIOGO CORADINI

Analista de Sistemas / Gerente de TI



Documento assinado eletronicamente por **Diogo Coradini**, em 25/08/2026, às 10:16, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de assinatura eletrônica simples, com fundamento no inciso I e § 3º do art. 4º do Decreto Estadual nº 56.671, de 26 de setembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Jonatan Pommer**, em 25/08/2026, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de assinatura eletrônica simples, com fundamento no inciso I e § 3º do art. 4º do Decreto Estadual nº 56.671, de 26 de setembro de 2022.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3174735** e o código CRC **7A441966**.

Rua Botafogo, 1051 - Bairro Menino Deus (51) 2125 3144

CEP 90150-053, Porto Alegre / RS - <https://www.emater.tche.br/>

Referência: Processo nº 26/1511-9000246-0
Documento SEI nº 3174735