

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 50500.040434/2022-01

2. Descrição da necessidade

O presente estudo técnico preliminar tem por objetivo viabilizar a contratação de empresa especializada para a prestação dos Serviço Telefônico Fixo Comutado, de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade trídígito, para atendimento das demandas da central de atendimento da ouvidoria da ANTT, por meio do número 166, em substituição ao contrato vigente (Contrato nº 013/2018 - processo 50500.751798/2018).

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria	Robson Crepaldi

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Constituem requisitos da contratação serviços que permitam a realização de chamadas telefônicas pelos cidadãos ao telefone da ouvidoria da ANTT (trídígito 166) na modalidade de Discagem Direta Gratuita – DDG, contemplando:

Serviço telefônico fixo comutado. STFC, destinado ao público em geral para recebimento de chamadas franqueadas por meio do código de Acesso a Serviço de Utilidade Pública 166, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis destinadas a central de atendimento do Ouvidora do Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT; e

Serviço telefônico Fixo Comutado - STFC, no modalidade Local e Longa Distância Nacional, para realização e recebimento de chamadas por meio de um código de acesso distinto daquele utilizado para prestação do STFC . 166, com realização de chamadas destinadas a telefones fixos ou móveis; conforme especificações abaixo.

A tabela abaixo demonstra o detalhamento dos itens da contratação em seus subitens, quais sejam: ligações de fixo para fixo, nas modalidades local e longa distância nacional e ligações de móvel para fixo nas modalidades local e longa distância nacional:

item	Descrição		
	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para recebimento	FIXO-FIXO	Local
			Longa Distância

1	de chamadas franqueadas (discagem direta gratuita – DDG) de telefones fixos e móveis o país, por meio de telefone de utilidade pública trídígito “166”.	MÓVEL-FIXO	Nacional
			Local
			Longa Distância Nacional
2	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para em realização e recebimento de chamadas para telefones fixos e móveis a partir de Brasília/DF.	FIXO-FIXO	Local
			Longa Distância Nacional
		MÓVEL-FIXO	Local
			Longa Distância Nacional

5. Levantamento de Mercado

Por se tratar de serviço de telefonia, o objeto da contratação é de natureza comum, todavia, o número de potenciais licitantes está limitado às empresas que encontram-se devidamente habilitadas como concessionárias de serviços de telecomunicação pela ANATEL

Especificamente, por meio da contratação em tela, objetiva-se atender a uma demanda existente (substituição de contrato vigente) para viabilizar a gratuidade das ligações realizadas para a central de atendimento (telefone 166), bem como a realização de ligações a partir dos terminais da referida central.

Nesse sentido, foram realizada pesquisa no portal do Ministério da Economia (Painel de Preços) e foram identificadas as seguintes contratações com objetos similares:

Pregão	Órgão	UASG	Objeto
Pregão nº 22/2021	Ministério da Defesa	UASG: 160342	Serviço de Telefonia Fixa Comutada
Pregão nº 003/2021	IBAMA	UASG: 193116	Serviço de Telefonia Fixa Comutada
Pregão nº 007/2021	Superintendência Estadual do MS /PB Ministério da Saúde	UASG: 250027	Serviço de Telefonia Fixa Comutada
Pregão nº 005/2021	Agência Nacional de Saúde Suplementar	UASG: 253003	Serviço de Telefonia Fixa Comutada

6. Descrição da solução como um todo

A solução como um todo prevê, em substituição ao contrato vigente, a prestação do serviço telefônico fixo comutado, de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade

trídígito, para atendimento das demandas da central de atendimento da ouvidoria da ANTT, por meio do número 166, na central de atendimento da empresa prestadora de serviços (empresa terceirizada de call center) contratada pela ANTT.

Constituem elementos da contratação serviços que permitam a realização de chamadas telefônicas pelos cidadãos ao telefone da ouvidoria da ANTT (trídígito 166) na modalidade de Discagem Direta Gratuita – DDG, contemplando Serviço telefônico fixo comutado, destinado ao público em geral para recebimento de chamadas franqueadas, além do recebimento e realização de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional originadas de terminais telefônicos fixos e móveis destinadas a central de atendimento do Ouvidora do Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Estimativa das Quantidades

item	Descrição	Quantidade de Minutos/mês (estimado)		
1	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para recebimento de chamadas franqueadas (discagem direta gratuita – DDG) de telefones fixos e móveis o país, por meio de telefone de utilidade pública trídígito “166”.	FIXO-FIXO	Local	3.000
			Longa Distância Nacional	60.000
		MÓVEL-FIXO	Local	20.000
			Longa Distância Nacional	200.000
2	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para em realização e recebimento de chamadas para telefones fixos e móveis a partir de Brasília/DF.	FIXO-FIXO	Local	150
			Longa Distância Nacional	200
		MÓVEL-FIXO	Local	500
			Longa Distância	2.800

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.180.296,00

Estimativa do Valor da Contratação

As tabelas abaixo demonstram os valores estimados para a contratação

TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166			
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	VALOR ESTIMADO
FIXO- FIXO	Local	3.000	R\$ 139,00
	Longa Distância Nacional	60.000	R\$ 17.350,00
MÓVEL- FIXO	Local	20.000	R\$ 4.200,00
	Longa Distância Nacional	200.000	R\$ 75.666,67
VALOR TOTAL MENSAL			R\$ 97.355,67
VALOR TOTAL ANUAL			R\$ 1.168.268,00

TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO- STFC			
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	VALOR ESTIMADO
FIXO- FIXO	Local	150	R\$ 6,95
	Longa Distância Nacional	200	R\$ 57,83
FIXO- MÓVEL	Local	500	R\$ 105,00
	Longa Distância Nacional	2.800	R\$ 1.059,33
VALOR TOTAL MENSAL			R\$ 1.229,12
VALOR TOTAL ANUAL			R\$ 14.749,40

TABELA 3 - ASSINATURA			
Item	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
ASSINATURA 166	1	0	0
ASSINATURA FEIXE E1	1	R\$49,42	R\$593,01
ASSINATURA DDR	1	R\$0,00	R\$0,00
VALOR TOTAL MENSAL			R\$49,42
VALOR TOTAL ANUAL			R\$593,08

TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO		
Item	Quantidade	Valor
Taxa de Instalação 166	1	R\$203,87
Taxa de Instalação STFC	1	R\$0,00
VALOR TOTAL ANUAL		R\$203,87

QUADRO RESUMO	
Item	Valor Global
TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166	R\$ 1.168.268,00
TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO - STFC	R\$ 14.749,40
TABELA 3 - ASSINATURA	R\$ 593,08
TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO E MUDANÇA E ENDEREÇO	R\$ 203,07
VALOR TOTAL	R\$ 1.183.813,15



9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O procedimento ocorrerá por lote único, visto que o eventual parcelamento do objeto, por meio de adjudicação Individual de cada item, encontrar-se-ia obstada por limites de técnica e/ou econômica. Assim, a divisão do objeto em Itens distintos, ao invés de assegurar a economicidade perseguida pela Administração, poderia induzir ao contrário. Uma vez que se perderia a possibilidade de ganho de escala, verificada no caso concreto. Em paralelo, observa-se que, na eventualidade de haver mais de um licitante vencedor para a execução do objeto contratual, os custos processuais e de gestão seriam ampliados significativamente..

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A contratação em tela se correlaciona intrinsecamente com o Contrato nº 013/2020 que tem por objeto o serviço prestado na Central de Atendimento da ANTT (Call Center), uma vez que os serviços de telefonia em tela constituem elementos essenciais à prestação do mesmo

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Considerando que o objeto da contratação é elemento essencial para o atendimento ao cidadão por meio da central (call center) do número 166, é pertinente prescrever que, dentre os objetivos estratégicos constantes do anexo da Deliberação nº 246, de 23 de Julho de 2021, o serviço em tela permeia o alcance, em especial, dos objetivos estratégicos abaixo enumerados:

- Garantir níveis elevados de satisfação com o serviço de transporte terrestre regulado;
- Fortalecer a imagem e a identidade institucional, com foco na entrega de valor;
- Aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas.

No que se refere ao Planejamento Anual de Contratações - PAC 2022, registre-se que o certame em tela está previsto no item 1.28 .

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A prestação desse serviço é imprescindível para o desempenho das atividades da Ouvidoria e desta Agência, sendo que esta infraestrutura se torna o principal elo de comunicação entre a Agência e a sociedade, uma vez que interage com os mais variados

agentes: cidadãos-usuários, empresas reguladas, comunidades, órgãos de todas as esferas de governo e servidores da Agência, sendo o principal canal de atendimento a esses públicos. A contratação se faz necessária tendo em vista a manutenção das atividades da Agência e o cumprimento das previsões legais para desempenho de atividades de Ouvidoria.

Espera-se, por meio da contratação em tela, cujo objeto encontra-se em execução por contrato vigente, atingir as metas institucionais relacionadas à Ouvidoria desta Agência, em especial o atendimento ao usuário por meio do Call Center.

13. Providências a serem Adotadas

Caso a licitante vencedora não seja a atual prestadora do serviço, far-se-á necessário solicitar a portabilidade do trídígito 166 para a nova prestadora.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Em razão da natureza do objeto da contratação, não se vislumbra qualquer impacto ambiental.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação em tela se faz viável, tendo em vista que o objeto já está amparado no planejamento anual de contratações da ANTT para 2022, há dotação orçamentária prevista, e o objeto consiste em serviço de natureza comum (já contratado amplamente por entidades da Administração Pública).

16. Responsáveis

LEONARDO MESQUITA CAVALCANTI
Coordenador de Relacionamento com o Usuário - COREU

TALES DE MILETO ALVES CAVALCANTE
Técnico Administrativo - TADM

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Estimativa de Quantidade.pdf (428.3 KB)

Anexo I - Estimativa de Quantidade.pdf

Estimativa de demanda de telefonia STFC e DDG - central 166

REFERÊNCIA	FIXO F LOCAL 166	FIXO F LONGA DISTÂNCIA 166	MOVEL F LOCAL 166	MOVEL F LONGA DISTÂNCIA 166	FIXO F LOCAL STFC	FIXO F LONGA DISTÂNCIA STFC	MOVEL F LOCAL STFC	MOVEL F LONGA DISTÂNCIA STFC	TOTAIS
mai/21	1.749	43.103	12.364	132.530	0	0	0	0	
jun/21	2.196	44.043	11.957	139.004	59	0	317	0	
jul/21	2.083	61.629	14.713	171.558	115	0	385	0	
ago/21	2.609	49.264	13.854	157.098	132	0	389	1.365	
set/21	2.308	49.713	16.575	173.418	178	63	206	2.512	
out/21	3.114	55.621	15.379	181.076	151	765	374	2.963	
nov/21	2.410	52.515	15.081	170.070	0	62	389	2.680	
dez/21	1.749	43.103	12.364	132.530	59	100	391	3.817	
jan/22	2.938	60.680	20.304	215.114	39	206	604	4.379	
fev/22	2.240	49.519	19.319	193.052	62	99	575	3.660	
mar/22	3.466	53.335	17.883	190.946	116	94	487	4.151	
abr/22	2.073	44.480	19.616	180.380	0	0	0	0,00	
SOMA 12 MESES	28.935	607.005	189.409	2.036.776	911	1.388	4.118	25.526	2.894.068
MÉDIA MÊS	2.411	50.584	15.784	169.731	76	116	343	2.127	241.172
PERCENTUAL NA QUANTIDADE TOTAL	1,00%	20,97%	6,54%	70,38%	0,03%	0,05%	0,14%	0,88%	100,00%
Valor proporcional por tipo Ano	R\$ 11.747,36	R\$ 246.438,83	R\$ 76.898,43	R\$ 826.913,62	R\$ 369,76	R\$ 563,66	R\$ 1.671,92	R\$ 10.363,34	R\$ 1.174.966,92
Valor proporcional por tipo mês	R\$ 978,95	R\$ 20.536,57	R\$ 6.408,20	R\$ 68.909,47	R\$ 30,81	R\$ 46,97	R\$ 139,33	R\$ 863,61	R\$ 97.913,91
valor do minuto contrato atual	R\$ 0,04	R\$ 0,14	R\$ 0,40	R\$ 0,40	R\$0,04	R\$ 0,15	R\$ 0,40	R\$ 0,40	
Quant. de minutos da nova contratação ano	293.684,06	1760277,38	192246,081	2067284,046	9243,917567	3757,748491	4179,793508	25908,34365	
Quant. de minutos da nova contratação mês	24473,67	146689,78	16020,51	172273,67	770,33	313,15	348,32	2159,03	
Soma total dos minutos no sultimos 12 meses		2.894.068							

Valor do contrato com acrescimo de 50%

R\$ 1.174.966,92

QUANTIDADE ATUAL CONTRATO

6.330 141.978 8.214 101.158 1.000 500 500 1.500
162,52% 180,68% -47,96% -40,40% 1217,60% 332,16% 45,70% -29,48%

3.000	60.000	20.000	200.000	150	200	500	2.800
R\$ 0,04	R\$ 0,14	R\$ 0,40	R\$ 0,40	R\$0,04	R\$ 0,15	R\$ 0,40	R\$ 0,40
R\$ 120,00	R\$ 8.400,00	R\$ 8.000,00	R\$ 80.000,00	R\$ 6,00	R\$ 30,00	R\$ 200,00	R\$ 1.120,00

R\$ 97.876,00
R\$ 1.174.512,00
-R\$ 1.174.512,00

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 50500.040434/2022-01

2. Descrição da necessidade

O presente estudo técnico preliminar tem por objetivo viabilizar a contratação de empresa especializada para a prestação dos Serviço Telefônico Fixo Comutado, de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade trídígito, para atendimento das demandas da central de atendimento da ouvidoria da ANTT, por meio do número 166, em substituição ao contrato vigente (Contrato nº 013/2018 - processo 50500.751798/2018).

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria	Robson Crepaldi

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Constituem requisitos da contratação serviços que permitam a realização de chamadas telefônicas pelos cidadãos ao telefone da ouvidoria da ANTT (trídígito 166) na modalidade de Discagem Direta Gratuita – DDG, contemplando:

Serviço telefônico fixo comutado. STFC, destinado ao público em geral para recebimento de chamadas franqueadas por meio do código de Acesso a Serviço de Utilidade Pública 166, para possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis destinadas a central de atendimento do Ouvidora do Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT; e

Serviço telefônico Fixo Comutado - STFC, no modalidade Local e Longa Distância Nacional, para realização e recebimento de chamadas por meio de um código de acesso distinto daquele utilizado para prestação do STFC . 166, com realização de chamadas destinadas a telefones fixos ou móveis; conforme especificações abaixo.

A tabela abaixo demonstra o detalhamento dos itens da contratação em seus subitens, quais sejam: ligações de fixo para fixo, nas modalidades local e longa distância nacional e ligações de móvel para fixo nas modalidades local e longa distância nacional:

item	Descrição		
	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para recebimento	FIXO-FIXO	Local
			Longa Distância

1	de chamadas franqueadas (discagem direta gratuita – DDG) de telefones fixos e móveis o país, por meio de telefone de utilidade pública trídígito “166”.	MÓVEL-FIXO	Nacional
			Local
			Longa Distância Nacional
2	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para em realização e recebimento de chamadas para telefones fixos e móveis a partir de Brasília/DF.	FIXO-FIXO	Local
			Longa Distância Nacional
		MÓVEL-FIXO	Local
			Longa Distância Nacional

5. Levantamento de Mercado

Por se tratar de serviço de telefonia, o objeto da contratação é de natureza comum, todavia, o número de potenciais licitantes está limitado às empresas que encontram-se devidamente habilitadas como concessionárias de serviços de telecomunicação pela ANATEL

Especificamente, por meio da contratação em tela, objetiva-se atender a uma demanda existente (substituição de contrato vigente) para viabilizar a gratuidade das ligações realizadas para a central de atendimento (telefone 166), bem como a realização de ligações a partir dos terminais da referida central.

Nesse sentido, foram realizada pesquisa no portal do Ministério da Economia (Painel de Preços) e foram identificadas as seguintes contratações com objetos similares:

Pregão	Órgão	UASG	Objeto
Pregão nº 22/2021	Ministério da Defesa	UASG: 160342	Serviço de Telefonia Fixa Comutada
Pregão nº 003/2021	IBAMA	UASG: 193116	Serviço de Telefonia Fixa Comutada
Pregão nº 007/2021	Superintendência Estadual do MS /PB Ministério da Saúde	UASG: 250027	Serviço de Telefonia Fixa Comutada
Pregão nº 005/2021	Agência Nacional de Saúde Suplementar	UASG: 253003	Serviço de Telefonia Fixa Comutada

6. Descrição da solução como um todo

A solução como um todo prevê, em substituição ao contrato vigente, a prestação do serviço telefônico fixo comutado, de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade

trídígito, para atendimento das demandas da central de atendimento da ouvidoria da ANTT, por meio do número 166, na central de atendimento da empresa prestadora de serviços (empresa terceirizada de call center) contratada pela ANTT.

Constituem elementos da contratação serviços que permitam a realização de chamadas telefônicas pelos cidadãos ao telefone da ouvidoria da ANTT (trídígito 166) na modalidade de Discagem Direta Gratuita – DDG, contemplando Serviço telefônico fixo comutado, destinado ao público em geral para recebimento de chamadas franqueadas, além do recebimento e realização de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional originadas de terminais telefônicos fixos e móveis destinadas a central de atendimento do Ouvidora do Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Estimativa das Quantidades

item	Descrição	Quantidade de Minutos/mês (estimado)		
1	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para recebimento de chamadas franqueadas (discagem direta gratuita – DDG) de telefones fixos e móveis o país, por meio de telefone de utilidade pública trídígito “166”.	FIXO-FIXO	Local	3.000
			Longa Distância Nacional	60.000
		MÓVEL-FIXO	Local	20.000
			Longa Distância Nacional	200.000
2	STFC em modalidade local e longa distância nacional (LDN) para em realização e recebimento de chamadas para telefones fixos e móveis a partir de Brasília/DF.	FIXO-FIXO	Local	150
			Longa Distância Nacional	200
		MÓVEL-FIXO	Local	500
			Longa Distância	2.800

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.180.296,00

Estimativa do Valor da Contratação

As tabelas abaixo demonstram os valores estimados para a contratação

TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166			
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	VALOR ESTIMADO
FIXO- FIXO	Local	3.000	R\$ 139,00
	Longa Distância Nacional	60.000	R\$ 17.350,00
MÓVEL- FIXO	Local	20.000	R\$ 4.200,00
	Longa Distância Nacional	200.000	R\$ 75.666,67
VALOR TOTAL MENSAL			R\$ 97.355,67
VALOR TOTAL ANUAL			R\$ 1.168.268,00

TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO- STFC			
Tipo de Chamada	Descrição	Minutos/Mês (estimado)	VALOR ESTIMADO
FIXO- FIXO	Local	150	R\$ 6,95
	Longa Distância Nacional	200	R\$ 57,83
FIXO- MÓVEL	Local	500	R\$ 105,00
	Longa Distância Nacional	2.800	R\$ 1.059,33
VALOR TOTAL MENSAL			R\$ 1.229,12
VALOR TOTAL ANUAL			R\$ 14.749,40

TABELA 3 - ASSINATURA			
Item	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
ASSINATURA 166	1	0	0
ASSINATURA FEIXE E1	1	R\$49,42	R\$593,01
ASSINATURA DDR	1	R\$0,00	R\$0,00
VALOR TOTAL MENSAL			R\$49,42
VALOR TOTAL ANUAL			R\$593,08

TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO		
Item	Quantidade	Valor
Taxa de Instalação 166	1	R\$203,87
Taxa de Instalação STFC	1	R\$0,00
VALOR TOTAL ANUAL		R\$203,87

QUADRO RESUMO	
Item	Valor Global
TABELA 1 - PERFIL DE TRÁFEGO - SERVIÇO DDG 166	R\$ 1.168.268,00
TABELA 2 - PERFIL DE TRÁFEGO - STFC	R\$ 14.749,40
TABELA 3 - ASSINATURA	R\$ 593,08
TABELA 4 - TAXAS DE INSTALAÇÃO E MUDANÇA E ENDEREÇO	R\$ 203,07
VALOR TOTAL	R\$ 1.183.813,15



9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O procedimento ocorrerá por lote único, visto que o eventual parcelamento do objeto, por meio de adjudicação Individual de cada item, encontrar-se-ia obstada por limites de técnica e/ou econômica. Assim, a divisão do objeto em Itens distintos, ao invés de assegurar a economicidade perseguida pela Administração, poderia induzir ao contrário. Uma vez que se perderia a possibilidade de ganho de escala, verificada no caso concreto. Em paralelo, observa-se que, na eventualidade de haver mais de um licitante vencedor para a execução do objeto contratual, os custos processuais e de gestão seriam ampliados significativamente..

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A contratação em tela se correlaciona intrinsecamente com o Contrato nº 013/2020 que tem por objeto o serviço prestado na Central de Atendimento da ANTT (Call Center), uma vez que os serviços de telefonia em tela constituem elementos essenciais à prestação do mesmo

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Considerando que o objeto da contratação é elemento essencial para o atendimento ao cidadão por meio da central (call center) do número 166, é pertinente prescrever que, dentre os objetivos estratégicos constantes do anexo da Deliberação nº 246, de 23 de Julho de 2021, o serviço em tela permeia o alcance, em especial, dos objetivos estratégicos abaixo enumerados:

- Garantir níveis elevados de satisfação com o serviço de transporte terrestre regulado;
- Fortalecer a imagem e a identidade institucional, com foco na entrega de valor;
- Aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas.

No que se refere ao Planejamento Anual de Contratações - PAC 2022, registre-se que o certame em tela está previsto no item 1.28 .

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A prestação desse serviço é imprescindível para o desempenho das atividades da Ouvidoria e desta Agência, sendo que esta infraestrutura se torna o principal elo de comunicação entre a Agência e a sociedade, uma vez que interage com os mais variados

agentes: cidadãos-usuários, empresas reguladas, comunidades, órgãos de todas as esferas de governo e servidores da Agência, sendo o principal canal de atendimento a esses públicos. A contratação se faz necessária tendo em vista a manutenção das atividades da Agência e o cumprimento das previsões legais para desempenho de atividades de Ouvidoria.

Espera-se, por meio da contratação em tela, cujo objeto encontra-se em execução por contrato vigente, atingir as metas institucionais relacionadas à Ouvidoria desta Agência, em especial o atendimento ao usuário por meio do Call Center.

13. Providências a serem Adotadas

Caso a licitante vencedora não seja a atual prestadora do serviço, far-se-á necessário solicitar a portabilidade do trídígito 166 para a nova prestadora.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Em razão da natureza do objeto da contratação, não se vislumbra qualquer impacto ambiental.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação em tela se faz viável, tendo em vista que o objeto já está amparado no planejamento anual de contratações da ANTT para 2022, há dotação orçamentária prevista, e o objeto consiste em serviço de natureza comum (já contratado amplamente por entidades da Administração Pública).

16. Responsáveis

LEONARDO MESQUITA CAVALCANTI
Coordenador de Relacionamento com o Usuário - COREU

TALES DE MILETO ALVES CAVALCANTE
Técnico Administrativo - TADM

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Estimativa de Quantidade.pdf (428.3 KB)

Anexo I - Estimativa de Quantidade.pdf

Estimativa de demanda de telefonia STFC e DDG - central 166

REFERÊNCIA	FIXO F LOCAL 166	FIXO F LONGA DISTÂNCIA 166	MOVEL F LOCAL 166	MOVEL F LONGA DISTÂNCIA 166	FIXO F LOCAL STFC	FIXO F LONGA DISTÂNCIA STFC	MOVEL F LOCAL STFC	MOVEL F LONGA DISTÂNCIA STFC	TOTAIS
mai/21	1.749	43.103	12.364	132.530	0	0	0	0	
jun/21	2.196	44.043	11.957	139.004	59	0	317	0	
jul/21	2.083	61.629	14.713	171.558	115	0	385	0	
ago/21	2.609	49.264	13.854	157.098	132	0	389	1.365	
set/21	2.308	49.713	16.575	173.418	178	63	206	2.512	
out/21	3.114	55.621	15.379	181.076	151	765	374	2.963	
nov/21	2.410	52.515	15.081	170.070	0	62	389	2.680	
dez/21	1.749	43.103	12.364	132.530	59	100	391	3.817	
jan/22	2.938	60.680	20.304	215.114	39	206	604	4.379	
fev/22	2.240	49.519	19.319	193.052	62	99	575	3.660	
mar/22	3.466	53.335	17.883	190.946	116	94	487	4.151	
abr/22	2.073	44.480	19.616	180.380	0	0	0	0,00	
SOMA 12 MESES	28.935	607.005	189.409	2.036.776	911	1.388	4.118	25.526	2.894.068
MÉDIA MÊS	2.411	50.584	15.784	169.731	76	116	343	2.127	241.172
PERCENTUAL NA QUANTIDADE TOTAL	1,00%	20,97%	6,54%	70,38%	0,03%	0,05%	0,14%	0,88%	100,00%
Valor proporcional por tipo Ano	R\$ 11.747,36	R\$ 246.438,83	R\$ 76.898,43	R\$ 826.913,62	R\$ 369,76	R\$ 563,66	R\$ 1.671,92	R\$ 10.363,34	R\$ 1.174.966,92
Valor proporcional por tipo mês	R\$ 978,95	R\$ 20.536,57	R\$ 6.408,20	R\$ 68.909,47	R\$ 30,81	R\$ 46,97	R\$ 139,33	R\$ 863,61	R\$ 97.913,91
valor do minuto contrato atual	R\$ 0,04	R\$ 0,14	R\$ 0,40	R\$ 0,40	R\$0,04	R\$ 0,15	R\$ 0,40	R\$ 0,40	
Quant. de minutos da nova contratação ano	293.684,06	1760277,38	192246,081	2067284,046	9243,917567	3757,748491	4179,793508	25908,34365	
Quant. de minutos da nova contratação mês	24473,67	146689,78	16020,51	172273,67	770,33	313,15	348,32	2159,03	
Soma total dos minutos no sultimos 12 meses		2.894.068							

Valor do contrato com acrescimo de 50%

R\$ 1.174.966,92

QUANTIDADE ATUAL CONTRATO

6.330 141.978 8.214 101.158 1.000 500 500 1.500
162,52% 180,68% -47,96% -40,40% 1217,60% 332,16% 45,70% -29,48%

3.000	60.000	20.000	200.000	150	200	500	2.800
R\$ 0,04	R\$ 0,14	R\$ 0,40	R\$ 0,40	R\$0,04	R\$ 0,15	R\$ 0,40	R\$ 0,40
R\$ 120,00	R\$ 8.400,00	R\$ 8.000,00	R\$ 80.000,00	R\$ 6,00	R\$ 30,00	R\$ 200,00	R\$ 1.120,00

R\$ 97.876,00
R\$ 1.174.512,00
-R\$ 1.174.512,00