



MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Instrução Normativa Nº 40, de 22 de maio de 2020

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Divisão:	DAME	Unidade Solicitante:	SDMC/CALL CENTER
----------	------	----------------------	------------------

Responsável:	Fábio Almeida Araujo – Ten Cel Art. EB		
Telefone (ramal):	3966-2200	Email:	araujoaman@hfa.mil.br

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE ("I", ART. 7º)

2.1. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO

2.1.1. O material é de uso individual a cada atendente da Subdivisão de Marcação de Consultas / Setor de Call Center do HFA, e encontra-se com estoque zerado. Todavia, tendo em vista que o mesmo é utilizado, diariamente, no atendimento telefônico ao usuário da Subdivisão de Marcação de Consultas, e na eminente previsão de reabertura das agendas médicas rotineiras ao setor, há necessidade imediata de aquisição. A quantidade do material é mínima para substituição nos guichê, atualmente em funcionamento, considerando que o material disponível está em uso a alguns anos e é necessário haver troca por defeito, desgaste pelo uso e também na mudança de atendentes do setor para os fones existentes. Quanto ao planejamento, a Subdivisão tem feito solicitações frequentes por meio de processos administrativos para melhorias no setor, inclusive atualização tecnológica por meio de solicitações anuais em processos e em reuniões com gestores do Hospital.

2.1.2. Trata-se de equipamentos essenciais ao bom funcionamento do Call Center, os telefones e fones deverão possuir uma tecnologia atualizada, que ajudarão os atendentes no bom atendimento aos usuários. Estes atendimentos devem permitir uma melhor comunicação, evitando que as conversas sofram qualquer tipo de interferência que prejudique as informações prestadas pelos atendentes.

2.2. RAZÃO DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO

2.2.1. A aquisição do material solicitado visa atender as necessidades do setor Call Center e serão utilizados pelos telefonista que atuam na linha de frente de marcação de consultas ambulatorial do HFA.

2.2.2. O sucesso do processo licitatório vai viabilizar um melhor atendimento aos pacientes que procuram atendimento via telefone no HFA evitando com isso o deslocamentos desnecessários ao hospital, principalmente neste tempo de pandemia (covid-19).

2.3. DA DEMANDA CONTRATADA X QUANTIDADE DO MATERIAL A SER FORNECIDO

2.3.1. A aquisição alinha-se com o novo modelo de gestão do HFA que é o de humanizar ao máximo o atendimento médico. Facilitando a comunicação principalmente para aqueles pacientes que sofrem algum tipo mobilidade e não podem comparecer ao hospital para marcarem uma consulta.

2.3.2. Todos materiais serão prontamente usados tão logo estejam disponíveis. Há previsão de uso imediato para todos os objetos, os itens solicitados e as quantidades estão realisticamente ajustadas às necessidades atuais.

2.3.3. A Seção de Call Center, não possui material em estoque e nem previsão de aquisição. Diante dessa situação, é imprescindível a aquisição dos telefones e fones para que o setor de marcação de consultas não fique suspensa prejudicando os pacientes que porventura necessitem de atendimento no hospital. A aquisição do material do objeto visa atender as necessidades do setor para o período de 01 (um) ano.

2.3.4. A quantidade solicitada foi baseada no consumo dos materiais usados pela Seção de Call Center em anos anteriores, levando-se em consideração que cada atendente usa os aparelhos de forma individualizada.

2.3.5. Por se tratar da compras de materiais a serem usados no setor no setor Call Center e cuja ausência possam causar transtorno ao usuário é imprescindível a reposição o mais rápido possível para que o atendimento telefônico não seja interrompido. Isto posto, os benefícios diretos e indiretos relacionam-se essencialmente com um melhor atendimento tanto ao cidadão seja ele conveniado ou não ao hospital, a aquisição se dará na modalidade de Nota de Empenho, com entrega imediata.

2.3.6. Relação Demanda x Quantidade do material consumido:

Item	Especificação resumida	Und	Consumo 2018	Consumo 2019	Consumo 2020	Quantidade Solicitada
1	Telefone+ Fone Headset Biauricular com Base Discadora (modelo analógico-conector RJ11)	UND	15	8	7	18
2	Fone de ouvido Headset Biauricular(modelo analógico-conector RJ9)	UND	15	8	7	18

3. ÁREA REQUISITANTE

3.1. Conforme itens 1 e 16 do presente Estudo Técnico Preliminar.

4. **DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO ("II", ART. 7º)**

4.1. **DA GARANTIA DO PRODUTO**

4.1.1. A garantia consiste na prestação pela empresa, de todas as obrigações previstas na Lei nº. 8.078, de 11/09/1990 – Código de Defesa do Consumidor - e alterações subsequentes.

4.1.2. A empresa fornecedora dos bens será responsável pela substituição, troca ou reposição dos materiais porventura entregues com defeito, danificados, ou não compatíveis com as especificações do Termo.

4.1.3. Na substituição de materiais defeituosos, a reposição será por outro com especificações técnicas iguais, ou superiores com aprovação prévia da Contratante, sem custo adicional para a Contratante.

4.1.4. Os produtos deverão ter a garantia mínima de 12 (doze) meses ou a garantia do fornecedor, a contar do recebimento definitivo, podendo o fornecedor oferecer prazo superior ao acima mencionado, sem custo à Administração.

4.2. **DA VALIDADE DO PRODUTO**

4.2.1. Os produtos deverão na data da entrega, apresentar a seguinte validade:

4.2.1.1. Quando a validade for superior a 24 (vinte e quatro) meses validade mínima de 60% (cinquenta por cento) a partir da data de fabricação.

4.2.1.2. Quando a validade for igual ou inferior a 24 (vinte e quatro) meses validade mínima de 75% (setenta e cinco por cento) a partir da data de fabricação. Com a aplicação exclusiva a este prazo de validade, na hipótese de absoluta impossibilidade de cumprimento desta condição, devidamente justificada e previamente avaliada pela instância gestora das atas de registro de preços desses produtos, o hospital, poderá em extrema excepcionalidade, admitir a entrega, obrigando-se o fornecedor, quando acionado, a proceder a imediata substituição, à vista da inviabilidade de utilização dos fones e telefones no período de validade.

4.3. **DO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS EM COMODATO**

4.3.1. Não se aplica.

4.4. **DA ESCOLHA DA MARCA DE REFERÊNCIA**

4.4.1. Não se aplica.

4.5. **DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE AMOSTRAS:**

4.6. Não se aplica.

4.7. **ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

4.7.1. O prazo de entrega dos bens é de 15 (quinze) dias, contados do(a) recebimento da Nota de Empenho, no seguinte endereço: **112408 - HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS: Setor HFA - Sudoeste - Brasília/DF - CEP: 70673-900, Seção de Almoxarifado, Sala de Entrada, portão de acesso pela Via HCE Dois, quando se tratar de Nota Fiscal com natureza de operação venda, sendo o recebimento, neste momento, de caráter provisório, compreendido no horário entre 7:00 às 11:30 e 13:00 às 15:30h, de segunda a sexta-feira.**

4.7.1.1. Para o HFA: A remessa do pedido deverá ser iniciada após o recebimento da ORDEM DE FORNECIMENTO ao longo do período de vigência da Ata de Registro de Preços (ARP), em conformidade com as necessidades do órgão. Para os órgãos participantes a remessa será iniciada conforme orientações do órgão.

4.7.1.2. A “ORDEM DE FORNECIMENTO”, será emitida no Sistema SEI do HFA, com o QR de comprovação de autenticidade, assinado Pelo Chefe do SETOR ou seu Substituto.

4.7.1.3. O prazo estabelecido acima poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceito pela Autoridade Competente.

4.7.1.4. A entrega será efetuada em razão da emissão de nota de empenho, ao longo do período de vigência da Ata de Registro de Preços (ARP), em conformidade com as necessidades do órgão.

4.7.1.5. Caberá à Seção de Almoxarifado com o auxílio do setor solicitante, o recebimento dos materiais, incumbindo-lhe a declaração do aceite dos materiais conforme as especificações do edital.

4.8. O recebimento dos materiais licitados está condicionado à conferência, avaliações qualitativas e aceitação final, obrigando-se o licitante vencedor a reparar e corrigir os eventuais vícios, defeitos ou incorreções porventura detectados, na forma prevista neste Termo de Referência, na Lei nº 8.666/93 e no Código de Defesa do Consumidor, em tudo o que couber.

4.8.1. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

4.8.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.8.3. Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

4.8.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

4.8.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

5. **LEVANTAMENTO DE MERCADO ("III", ART. 7º)**

5.1. **Das soluções:**

5.1.1. Solução 1 - Buscar atas de registro de preços disponíveis para a realização de adesão.

5.1.2. Solução 2 - Registrar intenção de registro de preços junto a outro órgão, na condição de participante.

5.1.3. Solução 3 - Realizar licitação própria.

5.2. **Da análise:**

5.2.1. Solução 1 - Não foi encontrada ata de registro de preços disponível para a realização de adesão.

5.2.2. Solução 2 - Não foi encontrada intenção de registro de preços disponível para participação.

5.2.3. Solução 3 - É possível a realização de licitação, coordenada pela Divisão de Coordenação Administrativa e Financeira - DCAF, Subdivisão de Aquisições, Licitações e Contratos -SDALC e seus subordinados.

5.3. **Da conclusão:**

5.3.1. Com o exposto, diante da impossibilidade de adesão ou participação, esta equipe conclui que deve-se realizar licitação própria, nos termos da Solução 3.

6. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO ("IV", ART. 7º)**

6.1. Aquisição Telefone + Fone Headset para a seção de Call Center, destinado a atender às necessidades de consumo do Hospital das Forças Armadas – HFA, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas no instrumento convocatório.

6.1.1. A necessidade foi demonstrada no item 2 do presente Estudo Técnico Preliminar - ETP.

6.1.2. Os requisitos da contratação foram elencados no item 4 do presente ETP.

6.1.3. Foram analisadas as possíveis soluções no item 5 do presente ETP.

7. **ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES ("V", ART. 7º)**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATMAT	UND	VALOR MÁXIMO	QTDE TOTAL	VALOR TOTAL
1	Telefone+ Fone Headset Biauricular com Base Discadora (modelo analógico-conector RJ11)	344027	UND	R\$ 131,00	18	R\$ 2.358,00
2	Fone de ouvido Headset Biauricular(modelo analógico-conector RJ9)	421092	UND	R\$ 81,00	18	R\$ 1.458,00
					TOTAL	R\$3.816,00

8. **ESTIMATIVA DO VALOR ("VI", ART. 7º)**

8.1. Os valores constantes da tabela presente no item 8 do presente Estudo Técnico Preliminar foram obtidos na pesquisa inicial: SEI 3342937,3412000

9. **JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO ("VII", ART. 7º)**

9.1. A presente aquisição será dividida em itens.

9.2. Não há a necessidade de agrupamento dos itens.

9.3. A presente aquisição possui apenas dois item, tendo em vista que trata-se de material de telefonia do setor Call Center da subdivisão marcação de consulta- DAME/HFA específico para a continuidade do trabalho do setor Call Center marcação de consulta HFA.

10. **CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES ("VIII", ART. 7º)**

10.1. Não há contratações correlatas e/ou interdependentes.

11. **ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ("IX", ART. 7º) A PRESENTE AQUISIÇÃO ESTÁ PREVISTA NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES.**

11.1. A contratação alinha-se com o planejamento da Direção do HFA, assessorada pelos chefes da DAME e Divisão da Tecnologia da Informação e ratificada pela Diretoria Técnica de Saúde – DTS. Esta assertiva ampara-se na medida em que é constante a necessidade de tais materiais para o bom andamento das atividades a que se destina o HFA.

11.2. A despesa tem adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual e compatibilidade com a Lei de Diretrizes Orçamentárias. Foram observadas, previamente, todas as prescrições constantes do art. 16, inciso I e II, e § 1º incisos I e II da Lei Complementar nº 101, de 04/05/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e o art. 7º, § 2º, inciso III da Lei nº 8.666/93.

12. **RESULTADOS PRETENDIDOS ("X", ART. 7º)**

12.1. O HFA, por se tratar de hospital de referência no atendimento médico hospitalar precisa de uma comunicação eficaz e permanente com seus usuários, principalmente para aqueles que moram no entorno do Distrito Federal e que usam o telefone para obterem informações sobre a existências de consultas médicas e também tirando dúvidas em relação a informações gerais. Com esta aquisição pretendemos melhorar nossa comunicação com os nossos usuários adquirindo equipamentos mais modernos que facilitarão nosso trabalho, humanizando ainda mais a relação entre o paciente e o hospital.

13. **PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS ("XI", ART. 7º)**

13.1. Por se tratar de aquisição que acontece anualmente, não se faz necessária nenhuma adequação.

14. **POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS ("XII", ART. 7º)**

14.1. A presente aquisição não possui relevantes impactos ambientais, contudo deverão ser observados os seguintes requisitos ambientais:

14.1.1. Os critérios de sustentabilidade exigidos neste Termo de Referência estão de acordo com no Art. 3º da Lei nº. 8.666/93, com redação dada pela Lei nº. 12.349, de 2010; no Art. 4º, incisos I, III, VI, Art. 5º do Decreto nº. 7.746, de 5 de junho de 2012; Art. 5º do Decreto nº. 7.404, de 23 de dezembro de 2010; Incisos II, III, do Art. 5º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 01, de 19 de janeiro de 2010; Lei nº. 12.305, de 2 de agosto de 2010; Art. 225 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e subsidiariamente a Lei nº. 9.985, de 18 de julho de 2000;

14.1.2. A empresa contratada deverá adotar as práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, conforme previsto no artigo 3º da Lei nº 8.666/93 e Instrução Normativa nº 01 de 19/01/2010/SLTI/MPOG;

14.1.3. Em atendimento às normas constantes na Instrução Normativa nº 01/2010/SLTI/MPOG, as licitantes deverão ofertar preferencialmente embalagens que sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2, com origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras e cujo processo de fabricação observe os requisitos ambientais para obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO com produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

14.1.4. Os materiais ofertados devem ser produzidos por fabricantes compromissados com o meio ambiente, que mantenham programa continuado de sustentabilidade ambiental, e que além de se enquadrarem no disposto nos itens anteriores, comprovem que cumprem a legislação ambiental pertinente ao objeto da licitação.

14.1.5. Os licitantes devem oferecer produtos acondicionados, preferencialmente, em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

14.1.6. De acordo com o art. 7º, XI, nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, os licitantes devem ofertar produtos que sejam acondicionados em embalagens recicladas ou recicláveis, de papelão ou de plástico à base de etanol de cana de açúcar (se for o caso);

14.1.7. Os licitantes devem optar, quando possível, por produtos constituídos por materiais naturais.

15. **DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE ("XIII", ART. 7º)**

15.1. Esta equipe de planejamento declara **viável** esta aquisição/ contratação.

15.2. **Justificativa**

15.2.1. A presente aquisição é imprescindível, mostrando-se viável por se tratar de material que sofre danos frequentes e precisa ser repostado para que o atendimento ao cidadão não seja interrompida causando com isso imenso transtornos aos usuários que usam o Call Center tanto para marcar consultas como para se informarem sobre outros assuntos.

16. **RESPONSÁVEIS**

DIVISÃO	REQUISITANTE
De acordo:	Solicito:
<p align="center">FABIO ALMEIDA ARAÚJO-TEN CEL ART EB Chefe do DAME-HFA CPF: 035.552.697-20</p>	<p align="center">FABIO ALMEIDA ARAÚJO-TEN CEL ART EB Chefe do DAME-HFA CPF: 035.552.697-20</p>
DIRETORIA ENQUADRANTE	
Ratifico:	
<p align="center">SERGIO AUGUSTO MONTEIRO PINHEIRO - Cel Med EB Diretor Técnico de Saúde CPF: 456.770.001-59</p>	
AUTORIDADE COMPETENTE	
Aprovo:	
<p align="center">ELVIO DE DEUS GULART - Cel (EB) Ordenador de Despesas Substituto do Hospital das Forças Armadas CPF:168.620.578-39</p>	



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Almeida Araujo, Chefe**, em 23/04/2021, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Augusto Monteiro Pinheiro, Subdiretor**, em 27/04/2021, às 13:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Elvio de Deus Gulart, Ordenador(a) de Despesa, substituto(a)**, em 28/04/2021, às 10:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defesa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, o código verificador **3412768** e o código CRC **97199E66**.