



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ACRE

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP COMPLETO - 23988878

(para contratação de bens permanentes e de consumo, serviços em geral, obras e serviços de engenharia por licitação)

Guia de suporte ao preenchimento do ETP: 20487579

ID (PAC):

PCA 2025 SEINF_10 , SJAC_SEINF_0004_2025

A. Descrição sucinta do objeto

Contratação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), por meio de solução tecnológica baseada em central de PABX virtual hospedada em nuvem, com fornecimento de licenças para ramais e canais de atendimento automático (URA), contemplando chamadas locais e nacionais (fixo-fixo e fixo-móvel), tráfego ilimitado, suporte técnico, manutenção, portal de gerenciamento, softphone para computadores, e capacitação de usuários. A solução deverá garantir escalabilidade, disponibilidade, continuidade operacional e substituição plena da infraestrutura atualmente em uso nas unidades da Justiça Federal em Rio Branco e Cruzeiro do Sul.

B. Justificativa expressa para a contratação

A contratação é necessária para/porque *(expor a finalidade e os motivos da necessidade da contratação)*

A contratação é necessária para assegurar a continuidade e a modernização dos serviços de telefonia fixa nas unidades da Justiça Federal no estado do Acre, diante do encerramento iminente dos contratos vigentes e da obsolescência das centrais telefônicas atualmente em operação. A infraestrutura existente, baseada em centrais físicas (Ericsson BP250 e Leucotron Active IP 200), demanda manutenção frequente, possui custo elevado e limitações funcionais, estando no final de seu ciclo de vida.

A adoção de uma solução baseada em PABX virtual hospedado em nuvem visa eliminar a dependência de hardware local, reduzir custos operacionais, ampliar a escalabilidade, garantir maior confiabilidade e permitir gestão centralizada. Com isso, a Justiça Federal poderá manter e aprimorar seus canais de comunicação com o público externo e interno, assegurando a continuidade das atividades institucionais de forma mais eficiente, econômica e tecnológica.

A não contratação implicará *(expor as consequências advindas da não contratação)*

A não contratação implicará na descontinuidade dos serviços de telefonia fixa nas unidades da Justiça Federal em Rio Branco e Cruzeiro do Sul, comprometendo a comunicação institucional interna e o atendimento ao público externo. As centrais telefônicas atualmente em uso encontram-se obsoletas e com manutenção cada vez mais onerosa e incerta, havendo risco iminente de falhas técnicas e interrupções de serviço.

Além disso, será perdida a oportunidade de migração para um modelo mais eficiente, baseado em PABX virtual em nuvem, com tráfego ilimitado e gestão centralizada, o que comprometerá a modernização tecnológica da Seção Judiciária. A permanência no modelo atual resultará em maior custo de manutenção, menor escalabilidade e risco à continuidade operacional, com prejuízos diretos à missão institucional da Justiça Federal.

C. Alinhamento da demanda com diretrizes e metas institucionais

A contratação está alinhada ao Macrodesafio do TRF1: Aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira, do PLANEST 2021-2026 - Plano Estratégico da Justiça Federal da 1ª Região.

A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações da Seção Judiciária do Acre - PCA 2025 SEINF_10.

D. Proposta de solução

D.1. Alternativas de solução disponíveis no mercado

| Solução nº | Descrição das alternativas de solução disponíveis no mercado | Fontes de consulta (órgãos públicos que adotaram a solução, fornecedores etc.) | Link das consultas (doc. SEI) |
|------------|---|--|-------------------------------|
| 01 | Renovação do contrato atual de telefonia fixa | | |
| 02 | Compra de novas centrais telefônicas | | |
| 03 | Contratação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), por meio de solução tecnológica baseada em central de PABX virtual hospedada em nuvem. | | |

D.2. Estimativa de preços das alternativas de solução

Solução 01 - Renovação do contrato atual de telefonia fixa com centrais físicas

Consiste na prorrogação do contrato vigente de telefonia fixa, mantendo a utilização das atuais centrais físicas (Ericsson BP250 e Leucotron Active IP 200). No entanto, tais centrais encontram-se em fim de ciclo de vida, com manutenção difícil, cara e progressivamente inviável. A recente migração da operadora para tecnologia SIP agrava a obsolescência do modelo atual, tornando-o incompatível com as demandas técnicas e operacionais contemporâneas. Assim, essa solução é tecnicamente inadequada e economicamente ineficiente para a Seção Judiciária do Acre.

Solução 02 - Aquisição de novas centrais telefônicas físicas (PABX híbrido ou IP)

Trata-se da compra e instalação de novos equipamentos de PABX para substituição das centrais legadas. Apesar de resolver a obsolescência imediata, essa alternativa exige alto investimento inicial (orçado em aproximadamente R\$ 192 mil para ambas as unidades), além de custos recorrentes de manutenção e atualização. Também perpetua a dependência de infraestrutura física local, indo na contramão das estratégias modernas de telecomunicação. Diante do alto custo e da limitação tecnológica, não se mostra viável para a SJAC.

Solução 03 - Contratação de serviços de STFC com solução de PABX virtual em nuvem

Esta solução prevê a substituição das centrais físicas por uma infraestrutura totalmente virtualizada, com tráfego ilimitado, gestão centralizada, escalabilidade e suporte especializado. Reduz significativamente os custos com aquisição e manutenção de hardware, além de permitir a modernização dos serviços de telefonia institucional. Trata-se de uma solução já adotada por diversos órgãos públicos, com custos previsíveis e aderente às boas práticas de TIC, sendo tecnicamente viável, economicamente vantajosa e alinhada à estratégia da Justiça Federal para modernização de suas comunicações.

D.3. Razões da escolha da melhor solução (justificar técnica e economicamente o que o levou a escolher a solução)

Diante da obsolescência das centrais telefônicas atualmente em uso e da proximidade do fim dos contratos de telefonia fixa em vigor na Seção Judiciária do Acre (SJAC) — tanto em Rio Branco quanto em Cruzeiro do Sul —, identificou-se a oportunidade de unificar ambos os contratos e migrar para um modelo mais moderno, eficiente e econômico: o serviço de telefonia fixa comutada (STFC) por meio de PABX virtual em nuvem.

Essa solução está em consonância com a estratégia institucional de modernização da comunicação corporativa e segue a tendência já adotada por diversas seccionais da Justiça Federal vinculadas ao TRF1. Ao substituir os sistemas físicos baseados em links E1 por troncos SIP com gerenciamento em nuvem, a SJAC ganha em escalabilidade, controle, confiabilidade e economicidade.

A central PABX virtual é hospedada em nuvem, baseada em tecnologia de voz sobre IP (VoIP), dispensando a instalação de equipamentos físicos locais e a manutenção presencial. A empresa contratada será responsável pela totalidade da solução — implantação, licenciamento, suporte técnico, atualizações e operação do sistema —, o que elimina os custos com aquisição e manutenção de hardware e evita inconsistências entre tecnologias ou fornecedores distintos.

Além disso, a contratação contempla a centralização da gestão dos ramais institucionais (95 em Rio Branco e 20 em Cruzeiro do Sul), integração com recursos como URA, correio de voz, transferência e redirecionamento de chamadas, gravação de ligações e relatórios de bilhetagem. A substituição das centrais legadas por um ambiente digitalizado traz ainda como vantagens:

- Redução significativa dos custos operacionais com telefonia fixa;
- Eliminação de gastos com manutenção corretiva e preventiva de PABX físico;
- Plano de voz com chamadas locais e nacionais ilimitadas (fixo-fixo e fixo-móvel), com valores fixos e previsíveis;
- Simplificação da infraestrutura: os ramais passam a utilizar rede IP já existente, sem cabeamento telefônico adicional;
- Flexibilidade na movimentação de ramais e usuários, com possibilidade de operação remota ou interunidades, sem perda de funcionalidade.

A contratação da solução em regime de serviço (locação) também permite ganhos operacionais com agilidade na ativação de ramais, suporte em tempo real e atualização contínua do sistema, sem necessidade de novos investimentos por parte da SJAC.

Em síntese, a escolha pelo modelo de PABX virtual em nuvem justifica-se por reunir robustez técnica, viabilidade econômica, compatibilidade com a estrutura de rede existente e alinhamento estratégico com as diretrizes da Justiça Federal e do próprio TRF1.

D.4. Justificativas para o parcelamento ou não da solução

A contratação não possui características que viabilizem o parcelamento da solução, pois será executada de forma continuada.

D.4.1. Aplicação de cotas a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) (somente para bens de natureza divisível)

Não se aplica.

E. Requisitos da solução escolhida

E.1. Requisitos qualitativos e quantitativos (e análise das contratações anteriores)

- A Seção Judiciária do Acre mantém atualmente dois contratos distintos de prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC): um para a sede, em Rio Branco (contrato vigente até 31/12/2025), e outro para a Subseção de Cruzeiro do Sul (com término previsto em 08/12/2025). Ambos os contratos são operados com centrais telefônicas físicas, que se tornaram tecnicamente obsoletas diante da transição das operadoras para a tecnologia SIP.

A infraestrutura de telefonia existente utiliza centrais físicas legadas (Ericsson BP250 e Leucotron Active IP 200), cuja manutenção se tornou onerosa e progressivamente inviável. Em 2025, o custo total com manutenção e serviços de telefonia fixa foi estimado em aproximadamente R\$ 46.639,52.

Diante da necessidade de substituição das centrais, foram buscadas propostas de aquisição de novos equipamentos, mas os valores apresentados foram considerados elevados — cerca de R\$ 192 mil para atender ambas as unidades — sem incluir custos de manutenção futura, o que inviabilizou economicamente essa alternativa.

Esses fatores levaram à decisão pela unificação dos dois contratos atuais em uma única contratação, com adoção de solução tecnológica mais moderna, baseada em PABX virtual em nuvem com troncos SIP. A solução contratada permitirá suprir todas as funcionalidades atualmente disponíveis e acrescentar novos recursos de gestão, relatórios, gravação, mobilidade e controle, com valor estimado inferior ao custo atual, proporcionando ganho de eficiência e redução de despesas recorrentes.

AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS SERÃO DESCRITAS EM DETALHES NO TERMO DE REFERÊNCIA.

E.2. Critérios de sustentabilidade

Os itens pretendidos são sustentáveis? Indicar a resposta expressamente para cada item (SIM ou NÃO).

*Em caso de resposta **afirmativa** para um ou mais itens: indicar os critérios de sustentabilidade adotados para cada item.*

*Em caso de resposta **negativa** para um ou mais itens: justificar o afastamento dos critérios de sustentabilidade para cada item.*

Não se aplica. O PABX virtual é uma central telefônica armazenada em ambiente virtual que utiliza a tecnologia de voz sobre protocolo de internet (VoIP) para receber, transmitir e transformar dados em voz.

E.3. Critérios de acessibilidade

Não se aplica.

E.4. Demonstração de que o mercado atende aos requisitos mínimos

| Itens | Requisitos mínimos | - Fabricante 1 - Modelo - Critérios de sustentabilidade e/ou acessibilidade - Fontes de consulta (link SEI) | - Fabricante 2 - Modelo - Critérios de sustentabilidade e/ou acessibilidade - Fontes de consulta (link SEI) | - Fabricante... - Modelo - Critérios de sustentabilidade e/ou acessibilidade - Fontes de consulta (link SEI) | Justificativa Caso alguma especificação (requisitos mínimos) deva ser mantida, ainda que não atendida por pelo menos três dos fabricantes listados. |
|-------|--------------------|--|--|---|--|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Não se aplica

F. Descrição da solução como um todo

F.1. Resultados pretendidos com a solução escolhida

Com a adoção da solução de telefonia fixa comutada (STFC) baseada em PABX virtual em nuvem, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- 1) Continuidade operacional dos serviços de telefonia institucional nas unidades da Justiça Federal no Acre, com maior estabilidade e disponibilidade;
- 2) Modernização da infraestrutura de comunicação, eliminando dependência de equipamentos físicos obsoletos e com alto custo de manutenção;
- 3) Unificação dos contratos de telefonia fixa da sede (Rio Branco) e da Subseção de Cruzeiro do Sul, promovendo racionalização administrativa e padronização tecnológica;
- 4) Redução de custos operacionais, tanto com manutenção de centrais quanto com tarifação de chamadas, por meio de plano de tráfego ilimitado com valor fixo mensal;
- 5) Melhoria no gerenciamento e controle do uso da telefonia, com acesso a portal de administração, relatórios de bilhetagem, gravação de chamadas e gestão remota dos ramais;
- 6) Maior escalabilidade e flexibilidade operacional, permitindo ampliar ou reduzir a quantidade de ramais com agilidade, conforme a demanda institucional;
- 7) Conformidade com as diretrizes do TRF1 e do CNJ, no sentido de adotar soluções tecnológicas mais eficientes, seguras e alinhadas às boas práticas de governança de TIC.

A solução selecionada visa garantir uma comunicação institucional moderna, eficiente e sustentável, compatível com os padrões tecnológicos atuais e com a missão da Justiça Federal de prestar um serviço público de excelência.

F.2. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não há

F.3. Adequações do ambiente do órgão impostas pela solução escolhida

Não se fazem necessárias adequações no ambiente do órgão

F.4. Descrição integral da solução

Contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço

Telefônico Fixo Comutado - STFC, por meio de solução tecnológica de telefonia baseada em PABX Virtual hospedado em nuvem, com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel.

A contratação inclui a prestação dos serviços de licenciamento, implantação, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico ao sistema de gerenciamento e monitoramento, além da disponibilização de software para computadores (softphone) que permita a realização de chamadas telefônicas (STFC) através do sistema ofertado.

Deverá também ser disponibilizado portal web de administração da central telefônica, com funcionalidades como controle de ramais, relatórios de uso e gravação de chamadas. O serviço será prestado **sem fornecimento de aparelhos telefônicos**, incluindo ainda treinamento de usuários e configuração de serviço de espera telefônica, para atender às unidades da **Justiça Federal de Primeiro Grau no Acre - sede em Rio Branco e Subseção Judiciária de Cruzeiro do Sul**, conforme as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência.

DAS LOCALIDADES A SEREM ATENDIDAS (CHAMADAS ORIGINADAS E RECEBIDAS):

- **Seção Judiciária do Acre - Sede em Rio Branco/AC**
Endereço: Alameda Ministro Miguel Ferrante, s/n, Portal da Amazônia - CEP 69915-632 - Rio Branco/AC
Quantitativo de ramais: **95 ramais DDR**
- **Subseção Judiciária de Cruzeiro do Sul/AC**
Endereço: Cidade da Justiça, BR 307, Km 09, nº 4090, Bairro Boca da Alemanha - CEP 69980-000 - Cruzeiro do Sul/AC
Quantitativo de ramais: **20 ramais DDR**

ESTIMATIVA DO VALOR:

Tabela de referência para composição de preços:

| Serviços de telefonia fixa comutada (STFC), em fornecimento de solução tecnológica de telefonia e PABX Virtual hospedada em nuvem, com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, e também a | Qtd | Vlr Unitário (R\$) | Total Mensal (R\$) | Total Anual (R\$) |
|---|-----|--------------------|--------------------|-------------------|
| | | | | |

| | | | | |
|---|-----|-----------|--------------|----------------|
| prestação de serviços de licenciamento, implantação, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte do sistema de gerenciamento e monitoramento, disponibilização de Software do Computador (softphone), que permita efetuar ligações (STFC), pelo sistema ofertado, portal de gerenciamento, sem fornecimento de aparelho, incluindo ainda treinamento e serviço de espera telefônica. | | | | |
| Licença Básica | 115 | R\$ 30,00 | R\$ 3.450,00 | R\$ 41.400,00 |
| Licença URA | 02 | R\$ 80,00 | R\$ 160,00 | R\$ 1.920,00 |
| | | | R\$ 3.610,00 | R\$ 43.320,00 |
| Total (3 anos) | | | | R\$ 129.960,00 |

Documentos que serviram de base para estimativa de preços:

1. 23504315 - Contrato IBAMA ACRE;
2. 23504339 - Contrato MF ACRE;
3. 23504357 - Contrato TRE ACRE;
4. 23504385 - Contrato SJPI.

G. Declaração de viabilidade

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo técnico apresentado, declaramos que a solução é viável e econômica, pois:

- A necessidade apresentada é clara e adequadamente justificada;
- Está alinhada com os objetivos estratégicos do órgão;
- As exigências são coerentes com os requisitos quantitativos e qualitativos que precisam ser atendidos para resolução da necessidade identificada;
- A análise de soluções possíveis demonstra haver diversas empresas no mercado capazes de prestar os serviços;
- A escolha da melhor alternativa está justificada no corpo do Estudo Técnico;
- Foram realizadas estimativas preliminares de preços de mercado através de contratos com outros órgãos, a fim de que a administração superior possa avaliar, aprovar e programar os recursos necessários ao longo de todo período de implantação da solução.

H. Nome e assinatura dos responsáveis pela elaboração e pela revisão, supervisão e controle de qualidade do ETP

Responsável pela elaboração: *(servidor da unidade requisitante)*

Cleiverson Jose Pereira de Almeida

Supervisores da SEINF da Seção Judiciária do Acre

Responsável pela revisão, supervisão e controle de qualidade: *(diretor)*



Documento assinado eletronicamente por **Cleiverson José Pereira de Almeida, Supervisor(a) de Seção**, em 13/11/2025, às 11:26 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **23988878** e o código CRC **3D7DA116**.

Alameda Ministro Miguel Ferrante, s/nº - Bairro Portal da Amazônia - CEP 69915-632 - Rio Branco - AC -
www.trf1.jus.br/sjac/

0001647-44.2025.4.01.8001

23988878v1