



Estudo Técnico Preliminar - ETP

1 Identificação da Demanda de Contratação:

Número do PROAD da Demanda:		2369/2025
Número do ETP (numeração da unidade):		
Demanda (descrição resumida):		<p>Contratação de empresa especializada em telecomunicações para prestação de serviços comuns continuados de:</p> <p>1 - Assinatura de acesso digital SIP para chamadas ilimitadas nas modalidades: Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Ligação Local Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional pelo Degraus Tarifários 1,2, 3, 4 (D1, D2, D3, D4) e LDI com tarifação por minutagem.</p> <p>2 - Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Valor de Comunicação 1, 2, 3 (VC1, VC2, VC3).</p> <p>3 - Assinatura de serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) para tronco SIP (DID) Incluindo portabilidade numérica.</p>
Data de Início do ETP:		27/05/2025
Data de finalização do ETP:		03/11/2025
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (* caso seja exigida a formação da equipe)	Integrante demandante:	FRANCISCO FAUSTO MARINHO DE MEDEIROS
	*Integrante Técnico:	MATEUS CAVALCANTI DE OLIVEIRA MARTINS
	*Integrante Técnico:	RICARDO PINHEIRO DA SILVA
	*Integrante Administrativo:	George Henrique Procópio de Araújo
	*Integrante Técnico Substituto	RANDOLFO DANTAS COSTA



	Integrante Técnico Substituto	<i>ROSINEI MUNIZ MARINHO</i>
	Integrante Administrativo Substituto	<i>DALADIANA PIMENTEL BEZERRA C. LIMA</i>

2 Descrição da Necessidade da Contratação, considerando o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público:

A presente contratação, a ser realizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT 21ª Região), tem como cerne a necessidade premente de garantir a continuidade e o aprimoramento dos serviços de comunicação institucional, essenciais para o pleno desenvolvimento das atividades finalísticas e de apoio deste órgão nas localidades de Natal e Mossoró.

Atualmente, a infraestrutura de telefonia existente demanda modernização e otimização, visando à redução de custos operacionais, à melhoria da qualidade e disponibilidade dos serviços e à adequação às novas tecnologias de comunicação, integrando-se à infraestrutura de PABX IP já em operação no Tribunal.

Especificamente, há a necessidade de contratar o serviço de telefonia fixa com interface SIP (SIP Trunking) para atender às demandas de comunicação de voz, conforme detalhado a seguir:

- Localidade de Natal:
 - Contratação de assinatura de acesso digital SIP para 14 canais com chamadas ilimitadas nas modalidades: Serviço Telefônico Fixo-Fixo Local, Serviço Telefônico Fixo-Fixo Longa Distância Nacional (Degraus Tarifários 1, 2, 3, 4 - D1, D2, D3, D4), Serviço Telefônico Fixo-Móvel Longa Distância Nacional (Valor de Comunicação 1, 2, 3, 4 - VC1, VC2, VC3)
 - Serviço Telefônico Fixo-Fixo Longa Distância Internacional (LDI) com tarifação por minuto.
 - Contratação do serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) para tronco SIP (DID), incluindo a portabilidade numérica de 450-Números em uso atualmente pelo TRT.

O total de ramais DDR a serem contratados é de 450 (350 de Natal e 100 de Mossoró), utilizando um total de 14 canais SIP para chamadas simultâneas.



Sob a perspectiva do interesse público, a contratação de uma solução de telefonia baseada em SIP Trunking busca resolver o problema da comunicação ineficiente e onerosa, que impacta diretamente a capacidade de resposta da Administração Pública e a qualidade do atendimento prestado ao cidadão. A otimização dos recursos financeiros, a agilidade na comunicação interna e externa, e a garantia da estabilidade e segurança das chamadas são fatores cruciais para a eficácia da gestão pública e para a satisfação dos usuários dos serviços.

Nesse contexto, cabe destacar que a empresa responsável pela execução do serviço deve fornecer capaz de atender os 14 canais simultaneamente sem falhas nas ligações

Adicionalmente, a unificação dos contratos de telefonia existentes é um objetivo estratégico para o TRT da 21ª Região. Atualmente, o contrato de telefonia DDD/DDI foi encerrado em 27/07/2025 e excepcionalmente prorrogado por 6 meses enquanto o contrato de telefonia fixa tem vigência até 2026. A consolidação desses serviços em um único instrumento contratual permitirá uma gestão mais eficiente, simplificada e transparente, facilitando o controle de gastos, a fiscalização contratual e a aplicação de novas tecnologias de forma integrada, aproveitando a infraestrutura de PABX IP já existente.

A modernização da infraestrutura de telefonia, alinhada com as diretrizes de transformação digital da Administração Pública, permitirá uma comunicação mais fluida e colaborativa entre as diversas unidades, bem como com o público externo, contribuindo para a celeridade dos processos e para a transparência das ações governamentais. Portanto, a contratação em tela configura-se como medida indispensável para assegurar a eficiência administrativa, a economicidade e a efetividade na prestação dos serviços públicos.

3 Demonstração da previsão da contratação no plano anual de contratações, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração:

Código do item orçamentário no SIGEO:	151222026475110
Número do item no Plano Anual de Contratações:	33.90.39

4 Definição e Especificação dos requisitos da Contratação:

Para a contratação do Serviço Telefônico Fixo com interface SIP (SIP Trunking) para o TRT da 21ª Região, que se integrará à infraestrutura de PABX IP já existente, são



estabelecidos os seguintes requisitos, considerados necessários e suficientes para a seleção da proposta mais vantajosa e que atenda plenamente às necessidades do Tribunal Requisitos Técnicos Específicos por Localidade:

- Localidade de Natal:
 - Fornecimento de assinatura de acesso digital SIP para 14 (catorze) canais simultâneos.
 - As chamadas realizadas através destes canais deverão ser ilimitadas nas modalidades:
 - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Ligação Local.
 - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelos Degraus Tarifários 1, 2, 3, 4 (D1, D2, D3, D4).
 - Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Valor de Comunicação 1, 2, 3 (VC1, VC2, VC3).
 - Fornecimento do serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR) para tronco SIP, incluindo a portabilidade numérica de 350 (trezentos e cinquenta) **números DDR (DID)** atualmente em uso pela contratante.
 - Serviço Telefônico Fixo-Fixo Longa Distância Internacional (LDI) com tarifação por minuto.

Requisitos Técnicos Gerais:

- A solução de SIP Trunking deve ser plenamente compatível e integrar-se sem dificuldades com a infraestrutura de PABX IP já existente e em operação no Tribunal, que utiliza interface SIP padrão de mercado.
- Garantia de portabilidade numérica de Natal e Mossoró de todos os ramais DDR especificados (total de 450 ramais) no prazo e condições estabelecidas pela regulamentação vigente e pelo edital.
- Disponibilidade e estabilidade do serviço que garanta operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, com um SLA (Service Level Agreement) mínimo de 99,5% de uptime.
- Funcionalidades de gestão e tarifação que permitam o controle detalhado do consumo (para chamadas não incluídas nos planos ilimitados, como DDI) por ramal e por unidade, com a disponibilização de relatórios de utilização e desempenho acessíveis ao Tribunal.
- Segurança nas comunicações, incluindo, se aplicável, criptografia de voz e mecanismos de proteção contra acessos não autorizados e ataques (como DoS/DDoS).



- Suporte técnico especializado e eficiente, com tempos de resposta e solução de problemas claramente definidos no Termo de Referência.
- Flexibilidade e escalabilidade para futuras expansões ou adequações na quantidade de canais e ramais, bem como na inclusão de novas localidades, se necessário.
- Compatibilidade com protocolos padrão de mercado, como SIP (Session Initiation Protocol), e codecs de voz comuns (ex: G.711 u-law/a-law, G.729), conforme utilizado pelo PABX IP do Tribunal.
- Oferecimento das funcionalidades básicas de telefonia através da interface SIP, tais como transferência de chamadas, chamada em espera, conferência, identificação do número de origem (Caller ID) e discagem direta a ramal (DDR).
- A contratada deverá garantir a qualidade de voz (MOS - Mean Opinion Score aceitável) para as chamadas cursadas através do SIP Trunking.

Requisitos de Conformidade Regulatória:

A contratação e a prestação dos serviços deverão observar as leis e regulamentações específicas aplicáveis, incluindo, mas não se limitando a:

- Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações).
- Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025 - Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST.
- Regulamentação da ANATEL sobre Portabilidade Numérica.
- Decreto nº 6.654/2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações).
- Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos).
- IN SEGES/ME nº 58/2022 (Dispõe sobre a elaboração do Estudo Técnico Preliminar).

Requisitos de Sustentabilidade:

Em conformidade com as diretrizes de sustentabilidade na Administração Pública, e em alinhamento com a Resolução nº 310/2021 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), serão considerados critérios que incentivem práticas de menor impacto ambiental e maior eficiência no uso de recursos:

- Priorização de soluções que minimizem o consumo de energia elétrica e de outros recursos naturais na infraestrutura da contratada utilizada para prestar o serviço.
- Adoção de equipamentos com certificações ambientais reconhecidas, quando aplicável e sob responsabilidade da Contratada.
- Previsão de logística reversa para descarte e reciclagem de equipamentos e materiais sob responsabilidade da Contratada ao final da vida útil, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e demais regulamentações pertinentes.



- Incentivo à redução do uso de materiais impressos relacionados à gestão do serviço e à adoção de processos digitais na interação com o Tribunal.
- Observância às normas técnicas brasileiras (NBRs) aplicáveis à gestão de resíduos sólidos e ao meio ambiente por parte da Contratada.

Padrões Mínimos de Qualidade e Desempenho:

Os serviços a serem contratados deverão atender aos seguintes padrões mínimos de qualidade e desempenho:

- Qualidade de voz clara e sem interrupções.
- Tempo de estabelecimento de chamada reduzido, em conformidade com as regulamentações da ANATEL.
- Identificação correta do número de origem (Caller ID) e do número chamador (Called ID) nas chamadas realizadas e recebidas.
- Disponibilidade de relatórios detalhados de utilização e desempenho do serviço (volume de chamadas, duração, destinos, etc.) para acompanhamento e fiscalização pelo Tribunal.

Estes requisitos visam assegurar que a solução contratada seja tecnicamente adequada, economicamente viável, sustentável e capaz de atender com excelência às demandas de comunicação do TRT da 21ª Região, integrando-se à infraestrutura existente e em conformidade com a legislação e as melhores práticas.



5 Estimativa das Quantidades e Valor da Contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala:

ITEM	Descrição	Classificação Orçamentária	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Fornecimento de tronco SIP com 14 (quatorze) canais simultâneos, permitindo chamadas ilimitadas nas modalidades: • Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Ligação Local; • Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (D1, D2, D3, D4); • Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional (VC1, VC2, VC3).	339040.14	1	R\$ 672,50	R\$ 40.350,00
2	Assinatura de serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) para tronco SIP (DID) Incluindo portabilidade numérica.		450	R\$4.635,00	R\$ 278.100,00
4	Serviço Telefônico Fixo-Fixo Longa Distância Internacional (LDI) com tarifação por minuto.		1	R\$ 5,95	R\$ 356,70
TOTAL					R\$ 318.806,70

A estimativa de quantidades foi realizada com base no parque atual de ramais em operação no TRT21, devidamente inventariado, totalizando 450 ramais DDR, distribuídos entre Natal (350) e Mossoró (100). Para suportar a demanda de tráfego de voz, foram previstos 14 canais SIP em linha com a utilização média registrada nos contratos vigentes.

Essa definição assegura a precisão da previsão da demanda, evitando tanto o



superdimensionamento quanto a insuficiência de recursos.

Quanto à estimativa de valores, esta foi fundamentada em relatórios de consumo e de custos históricos dos contratos de telefonia anteriores, garantindo aderência às práticas de economicidade e transparência. Os cálculos e documentos de suporte permanecerão anexados ao processo, em conformidade com o disposto no art. 18, §1º, da Lei nº 14.133/2021 e no art. 9º, incisos V e VI, da IN SEGES nº 58/2022.

A classificação orçamentária 339040.14 REGISTRA OS SERVICOS DE TELEFONIA FIXA E MOVEL, QUANDO INTEGRAREM PACOTE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS. Sendo classificado como despesa de **custeio**.

Memória de Cálculo

Com base nas propostas comerciais apresentadas pelas empresas Brisanet e CAM Tecnologia, foram considerados os valores unitários médios para cada item do objeto, de forma a assegurar uma estimativa representativa de mercado.

Item 1 – Fornecimento de tronco SIP com 14 canais simultâneos e chamadas ilimitadas (Local, LDN e Fixo-Móvel).

A Brisanet apresentou valor de R\$ 967,00 e a CAM R\$ 378,00, resultando em valor médio de R\$ 672,50.

Considerando a contratação por 60 meses, o total estimado para este item é de R\$ 40.350,00.

Item 2 – Assinatura do serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) para tronco SIP (DID), incluindo portabilidade numérica.

A Brisanet apresentou valor de R\$ 12,90 por ramal e a CAM R\$ 7,70, resultando em valor médio de R\$ 10,30.

Aplicando-se a quantidade total de 450 ramais, obtém-se R\$ 4.635,00 mensais, totalizando R\$ 278.100,00 para 60 meses.

Item 3 – Serviço Telefônico Fixo-Fixo – Longa Distância Internacional (LDI), tarifado por minutagem efetivamente utilizada.

A Brisanet apresentou valor de R\$ 9,90/minuto e a CAM R\$ 1,99/minuto, resultando em valor médio de R\$ 5,95/minuto.

Como se trata de serviço variável, o valor total estimado é apenas referencial, equivalente a R\$ 356,70 para o período contratual, considerando projeção simbólica de uso mínimo.

Assim, o valor global estimado da contratação, com base nas médias das propostas recebidas, é de **R\$ 318.806,70 (trezentos e dezoito mil, oitocentos e seis reais e setenta centavos) para 60 meses de vigência**



6 Levantamento de Mercado que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar:

Em atendimento ao disposto no Art. 9º, inciso III, da IN SEGES/ME nº 58/2022, e no Art. 18, § 1º, inciso V, da Lei nº 14.133/2021, procedeu-se ao levantamento de mercado para identificar as alternativas de contratação do serviço de telefonia fixa com interface SIP (SIP Trunking) que se integrarão à infraestrutura de PABX IP já existente e em operação no Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região. O objetivo é atender às necessidades de comunicação de voz de todos os setores do TRT-21, com as especificações de canais e ramais DDR detalhadas na Etapa I, e promover a unificação dos contratos de telefonia.

Considerando que o TRT da 21ª Região já possui e opera um PABX IP com interface SIP, o foco do levantamento de mercado recai sobre as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações que oferecem a modalidade de interconexão via SIP Trunking. Esta modalidade permite que o tráfego de voz do PABX IP do Tribunal seja encaminhado para a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC) e vice-versa, utilizando a rede de dados (IP).

As alternativas de mercado, neste contexto, consistem nos diversos fornecedores de serviço de SIP Trunking que são capazes de fornecer o serviço na localidade de Natal, de onde será roteado para todas as demais unidades do Regional, atendendo aos seguintes requisitos principais:

1. Capacidade Técnica e Abrangência: Fornecer o serviço de SIP Trunking com a quantidade de canais simultâneos especificada (14 canais).
2. Modalidades de Chamada Ilimitadas: Oferecer planos que contemplem chamadas ilimitadas nas modalidades Fixo-Fixo Local, Fixo-Fixo Longa Distância Nacional (D1 a D4) e Fixo-Móvel Longa Distância Nacional (VC1 a VC3) através dos canais contratados.
3. Serviço DDR e Portabilidade Numérica: Disponibilizar o serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR/DID) e realizar a portabilidade numérica dos ramais existentes (350 em Natal e 100 em Mossoró) para a sua plataforma.
4. Serviço de LDI tarifado por minutagem utilizada.
5. Qualidade, Estabilidade e Suporte: Comprovar capacidade de entrega de serviço com alta qualidade de voz, estabilidade (SLA compatível com o exigido) e oferecer suporte técnico especializado para a solução de SIP Trunking.
6. Conformidade Regulatória: Estar em total conformidade com as regulamentações da ANATEL e demais legislações aplicáveis ao STFC e SIP Trunking.

Análise das Alternativas e Justificativa Técnica e Econômica:



A análise das alternativas de mercado, neste cenário específico, direciona-se à seleção do fornecedor de serviço de SIP Trunking que melhor atenda às necessidades técnicas detalhadas e apresente a proposta economicamente mais vantajosa. A decisão de contratar o serviço de SIP Trunking, integrando-o ao PABX IP já existente, é a solução mais adequada e justificada técnica e economicamente para o TRT da 21ª Região pelas seguintes razões:

- **Aproveitamento do Investimento Existente:** O Tribunal já possui uma infraestrutura de PABX IP moderna com interface SIP em operação. A contratação do serviço de SIP Trunking permite alavancar esse investimento, utilizando a capacidade técnica já instalada e evitando a duplicação de recursos ou a necessidade de aquisição de equipamentos para interfaces legadas (como E1), o que representaria um custo adicional significativo.
- **Adequação Tecnológica:** A tecnologia SIP é o padrão de mercado para comunicação de voz sobre IP e é plenamente compatível com o PABX IP do Tribunal. A contratação de SIP Trunking é a forma nativa de interconectar um PABX IP à rede pública de telefonia, garantindo a interoperabilidade e o pleno funcionamento das funcionalidades do PABX.
- **Otimização de Custos Operacionais:** A contratação de planos com chamadas ilimitadas para as modalidades Fixo-Fixo e Fixo-Móvel Nacionais (incluindo os degraus tarifários e valores de comunicação especificados) tende a gerar maior previsibilidade e, potencialmente, redução dos custos mensais com telefonia, especialmente considerando o volume de tráfego do Tribunal. A tarifação passará a ser mais focada nos serviços de valor agregado (DDR) e em chamadas internacionais (DDI), se aplicável e não incluído nos planos ilimitados.
- **Flexibilidade e Escalabilidade:** A solução baseada em SIP Trunking oferece maior flexibilidade para aumentar ou diminuir a quantidade de canais conforme a demanda futura, bem como para adicionar novos ramais DDR ou localidades, de forma mais ágil e com menor complexidade técnica e de infraestrutura em comparação com interfaces tradicionais.
- **Unificação Contratual e Simplificação da Gestão:** A contratação de um único fornecedor para o serviço de SIP Trunking para todo o Regional, permitirá a unificação dos serviços de telefonia local, LDN e LDI sob um único contrato. Isso simplificará significativamente a gestão administrativa, financeira e a fiscalização contratual, reduzindo a burocracia e otimizando os recursos humanos dedicados a essas tarefas.
- **Competitividade do Mercado:** O mercado de serviços de SIP Trunking no Brasil é dinâmico e conta com diversos fornecedores qualificados. A realização de um processo licitatório focado nesta modalidade permitirá a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, garantindo a economicidade.

O levantamento de mercado realizado demonstrou que, diante da infraestrutura de PABX IP já contratada e em pleno funcionamento no TRT21, a solução de SIP Trunking com



serviços de DDR e link dedicado constitui a única alternativa técnica viável para a continuidade dos serviços de telefonia institucional.

A adoção de outras modalidades de telefonia (linhas analógicas, E1 ou soluções convencionais) exigiria a substituição do PABX já implantado, acarretando custos adicionais, desperdício de investimentos e perda de eficiência administrativa.

Nesse contexto, a contratação do SIP Trunking representa a alternativa necessária e suficiente para integração com a central de telefonia existente, garantindo a compatibilidade tecnológica, a manutenção da qualidade dos serviços e a economicidade do gasto público. Ressalta-se que outros órgãos públicos, inclusive no âmbito da Justiça do Trabalho, vêm adotando soluções semelhantes em razão da sua comprovada adequação às centrais IP.

Portanto, a escolha técnica justifica-se pela integração com a infraestrutura existente, pela modernidade e flexibilidade da tecnologia SIP. A justificativa econômica fundamenta-se na otimização do investimento já realizado, na potencial redução de custos operacionais com planos ilimitados e na competitividade do mercado. A solução a ser contratada é o serviço de SIP Trunking, e a seleção do fornecedor ocorrerá por meio de processo licitatório que identificará a proposta que melhor atenda aos requisitos técnicos detalhados e apresente o menor preço global.

7 Descrição da Solução, inclusive as exigências de manutenção e assistência técnica, quando for o caso:

A solução a ser contratada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT 21ª Região) consiste na prestação de serviço telefônico fixo com interface SIP (SIP Trunking), que se integrará à infraestrutura de PABX IP já existente e em operação no Tribunal. Esta solução visa atender às necessidades de comunicação de voz em todos os setores do TRT-21, conforme as especificações detalhadas na Etapa I deste ETP.

A solução como um todo abrangerá os seguintes componentes e serviços a serem fornecidos pela Contratada:

1. Assinatura de Acesso Digital SIP (SIP Trunking): Fornecimento e disponibilização de troncos SIP na localidade de Natal.
 - Natal: 14 canais simultâneos com chamadas ilimitadas Fixo-Fixo Local, Fixo-Fixo Longa Distância Nacional (D1-D4) e Fixo-Móvel Longa Distância Nacional (VC1-VC3).
2. Serviço DDR (Discagem Direta a Ramal): Ativação e manutenção do serviço DDR (DID) para a quantidade total de 450 ramais (350 em Natal e 100 de Mossoró).
3. Portabilidade Numérica: Realização de todo o processo de portabilidade numérica dos ramais DDR existentes para a plataforma da Contratada, garantindo a



continuidade do serviço e a manutenção dos números de telefone atuais do Tribunal.

4. Interconexão e Roteamento: Garantia da interconexão do SIP Trunking com a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC) e o correto roteamento das chamadas originadas e terminadas no PABX IP do Tribunal.
5. Qualidade de Serviço (QoS): Assegurar os parâmetros técnicos necessários para garantir a qualidade da voz nas chamadas cursadas através do SIP Trunking.
6. Gestão e Monitoramento: Disponibilização de ferramentas ou acesso a relatórios que permitam ao Tribunal monitorar o uso dos canais, o volume de chamadas (especialmente as não ilimitadas, como LDI, se houver) e o desempenho do serviço.
7. Manutenção e Assistência Técnica: A Contratada será responsável por toda a manutenção preventiva e corretiva necessária para garantir a disponibilidade e o pleno funcionamento do serviço de SIP Trunking e dos ramais DDR contratados. Isso inclui:
 - Monitoramento proativo dos serviços para identificar e corrigir problemas antes que afetem a operação do Tribunal.
 - Disponibilização de canais de atendimento para solicitação de suporte técnico (telefone, e-mail, portal web).
 - Definição clara de níveis de serviço (SLA) para o tempo de resposta e o tempo de solução de problemas, com priorização para incidentes que afetem a totalidade ou grande parte dos usuários.
 - Equipe técnica qualificada e disponível para atendimento remoto e, quando necessário, presencial na localidade de Natal, dentro dos prazos estabelecidos em contrato.
8. Conformidade Regulatória: Manter a prestação do serviço em total conformidade com as normas e regulamentações da ANATEL e demais órgãos competentes.

A solução proposta, ao focar na contratação do serviço de SIP Trunking para integração com o PABX IP existente, otimiza os recursos do Tribunal, moderniza a forma de interconexão com a rede pública de telefonia e unifica a gestão dos serviços de voz sob um único contrato, atendendo plenamente às necessidades identificadas.

8 Justificativas para o parcelamento ou não da contratação:

Não se recomenda o parcelamento da contratação, pois a solução de Telefonia SIP Trunking é mais eficiente quando fornecida de forma integral por um único prestador de serviços.



Além disso, a centralização desses serviços em um único contrato está plenamente alinhada aos princípios da eficiência e da economicidade. Isso porque, ao reduzir o número de contratos e, conseqüentemente, a complexidade da gestão, será possível otimizar os recursos administrativos, demandando menos servidores para fiscalização e controle, com a vantagem adicional de reduzir custos operacionais. Essa racionalização contribui para o melhor uso dos recursos públicos, promovendo um processo mais ágil e eficaz na execução dos serviços.

9 Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis:

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade e a modernização da infraestrutura de telefonia fixa do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, mediante a adoção da tecnologia SIP Trunking, abrangendo todo o regional. Busca-se, com isso, alcançar maior economicidade, eficiência administrativa e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, em consonância com os princípios da legalidade, da eficiência, da economicidade e do interesse público previstos na Lei nº 14.133/2021.

No tocante à economicidade, a substituição da atual estrutura por uma solução baseada em SIP Trunking possibilitará a redução de custos operacionais, sobretudo nas chamadas de longa distância, considerando a contratação de planos ilimitados para fixo-fixo e fixo-móvel em âmbito nacional. Além disso, a consolidação dos serviços em um único contrato, abrangendo voz e links de dados dedicados, permitirá maior economia de escala, simplificando a gestão contratual e evitando a sobreposição de despesas administrativas.

Ressalte-se que o contrato anterior de telefonia fixa, firmado há cerca de quatro anos, foi celebrado em condições excepcionalmente vantajosas, por meio de uma contratação nacional realizada pelo Ministério do Planejamento. Tendo em vista a disponibilização, em regime de comodato, dos troncos digitais E1 sem custo adicional, esse contrato resultou em valores irrisórios. Tal condição, embora dificilmente replicável em uma nova contratação, não afasta a necessidade de se buscar a proposta mais vantajosa, na medida em que o novo modelo permitirá ganhos de gestão, previsibilidade de gastos e mitigação de riscos de interrupção do serviço.

Quanto ao melhor aproveitamento dos recursos humanos, a unificação dos serviços de telefonia em um contrato único permitirá à equipe técnica e administrativa a redução do tempo gasto na gestão de múltiplos contratos e no controle de faturas dispersas. Haverá, ainda, maior integração entre os sistemas de PABX IP já existentes e a nova solução, diminuindo a necessidade de manutenção corretiva e otimizando a atuação do corpo técnico. A estabilidade e a alta disponibilidade garantidas pelo SLA mínimo de 99,5%



reduzirão a necessidade de intervenções pela equipe interna, possibilitando o direcionamento de esforços para atividades estratégicas.

No que se refere ao aproveitamento dos recursos financeiros, a concentração de serviços em um único contrato proporcionará maior transparência e controle dos custos, tornando as despesas mais facilmente auditáveis e justificáveis. O modelo proposto contribuirá também para o planejamento orçamentário de médio e longo prazo, uma vez que os custos tendem a ser mais estáveis e previsíveis, em comparação ao regime atual de comodato, cuja manutenção futura seria incerta. Por fim, a contratação encontra-se alinhada às diretrizes de sustentabilidade e transformação digital da Administração Pública, evitando a dispersão de contratos e reduzindo impactos ambientais por meio da racionalização do consumo de energia e da adoção de processos digitais.

10 Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual:

Os responsáveis pela gestão e fiscalização da contratação deverão viabilizar as ações planejadas para viabilizá-la e posteriormente acompanhar a execução dos serviços nos termos contratuais.

O TRT-21 realiza periodicamente cursos voltados à gestão e fiscalização de contratos de modo a atualizar e capacitar seus Gestores visando a adoção das melhores práticas administrativas.

O tribunal deverá disponibilizar o link de dados necessário para a prestação do serviço de SIP trunking.

11 Contratações correlatas e/ou interdependentes:

Essa contratação mantém correlação com o Serviço de solução integrada de comunicação de voz e telefonia IP - VOIP - Nº 011/2024 do Processo Administrativo 4216/2022

12 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:



Considerando a natureza eminentemente digital do serviço, não se prevê geração significativa de resíduos sólidos durante a execução contratual.

Contudo, caso haja substituição ou descarte de equipamentos, cabos ou materiais de propriedade da contratada, esta deverá promover a destinação ambientalmente adequada dos resíduos, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e com o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CSJT nº 310/2021).

13 Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina:

A contratação ora proposta revela-se adequada e necessária ao atendimento das demandas de comunicação institucional do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, uma vez que viabiliza a modernização da infraestrutura de telefonia por meio da tecnologia SIP Trunking, plenamente compatível com a estrutura de PABX IP já existente. A solução contratual permitirá a unificação de serviços atualmente dispersos, assegurando maior eficiência administrativa, previsibilidade orçamentária e economicidade, mediante a adoção de planos ilimitados e a racionalização da gestão contratual.

Sob o ponto de vista técnico, garante-se elevada disponibilidade, escalabilidade e qualidade de voz, em conformidade com as regulamentações da ANATEL e com padrões de mercado. Sob o ponto de vista econômico, a consolidação contratual e a previsibilidade de custos reduzem riscos de interrupção e propiciam melhor aproveitamento dos recursos públicos. Ademais, a solução encontra-se alinhada às diretrizes de transformação digital e sustentabilidade da Administração Pública, contribuindo para a continuidade e o aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

14 Declaração de Adequação da Contratação:

Declaramos, para os devidos fins, que a solução proposta para contratação é adequada ao atendimento da necessidade a que se destina, caracterizando o interesse público do TRT 21.

Nesses termos, assina este documento a Equipe de Planejamento da Contratação designada pela Portaria TRT21-DG Nº 64/2025, TRT21-DG Nº 110/2025 e TRT21-DG Nº 116/2025



Integrante Demandante: FRANCISCO FAUSTO MARINHO DE MEDEIROS	(assinado eletronicamente)
Integrante Técnico: MATEUS CAVALCANTI DE OLIVEIRA MARTINS	
Integrante Técnico RICARDO PINHEIRO DA SILVA	
Integrante Técnico Substituto: ROSINEI MUNIZ MARINHO	
Integrante Administrativo Substituto: DALADIANA PIMENTEL BEZERRA C. LIMA	(assinado eletronicamente)
Integrante Administrativo: George Henrique Procópio de Araújo	

15 Aprovação	
Aprovo o presente documento.	
DATA: 03/11/2025	
Titular da Unidade Demandante: FRANCISCO FAUSTO MARINHO DE MEDEIROS Coordenador de Logística e Patrimônio	(assinado eletronicamente)

