



Estudo Técnico Preliminar da Contratação

I - Necessidade da Contratação

1. Análise da Situação

Nos últimos anos, o serviço de telefonia tornou-se uma ferramenta fundamental para a execução dos serviços nas empresas públicas e privadas. Para atender as crescentes demandas faz-se necessária a contínua renovação e atualização de recursos de comunicação de voz.

O TJDFT vem evoluindo nos últimos anos todas as suas soluções tecnológicas mais importantes para estar aderente às melhores práticas do mercado e esta evolução também abrange a telefonia. Para o uso dos serviços de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada), atualmente, todas as unidades do TJDFT estão cobertos por solução de telecomunicação virtual em nuvem, na modalidade de serviço, que está próximo do fim de sua vigência contratual.

O modelo atual de contratação prevê utilização dos terminais físicos (telefones) do TJDFT. Entretanto, esses terminais já têm vida útil avançada, e demandam substituição. Um possível novo modelo vantajoso para o TJDFT seria o fornecimento pela Contratada, em **regime de locação remunerada**, dos aparelhos na quantidade necessária para atender as demandas de telecomunicações do Tribunal.

Além dessas evoluções, registram-se as demandas da Ouvidoria-Geral, formalizadas no Ofício 23 Ferramenta de Gestão e de URA Central Telefônica (4101000) do PA 0039102/2024, bem como da Coordenadoria de Atendimento Presencial (COAP) ao jurisdicionado, via Despacho COAP/NUPAVI (5015176) no PA 0009508/2026, que externam necessidades de novas funcionalidades relacionadas às centrais de atendimento (*contact center*), pesquisa de satisfação nas URAs (unidades de resposta automatizada) e ferramentas *omnichannel*.

No mesmo contexto, a contratação deve viabilizar o alcance dos objetivos estratégicos do Plano de Logística Sustentável do TJDFT ([PLS 2021-2026](#)), com vistas a reduzir os custos da solução.

A contratação pretendida visa atender a estas demandas e novas funcionalidades, garantindo o pleno alinhamento entre as necessidades de negócio e a solução tecnológica contratada.

1.1. Percepção Estratégica do Problema

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios na busca pela excelência na prestação jurisdicional têm implementado mudanças institucionais que visam prover à comunidade a celeridade e eficiência esperada por todos aqueles que vivem situações de conflito, ou seja, uma justiça célere e eficaz. Para atender a este objetivo, diversas ações têm sido tomadas em diversas direções. Todas

estas de maneira convergente aos objetivos principais da instituição, clara e objetivamente detalhados no PLABI.

Entre estas ações podemos citar a nomeação de novos servidores, a maciça digitalização dos procedimentos administrativos e judiciais, a ampliação dos espaços físicos, a implementação do teletrabalho e o incremento de parcerias com diversas instituições no sentido de prover à população a assistência buscada nas portas da justiça.

O TJDFT utiliza a tecnologia da informação como instrumento para agregar valor ao processo de gestão, à tomada de decisão e à disponibilização de recursos necessários à maior eficiência e flexibilidade na atuação das ações finalísticas, através do emprego de tecnologias modernas, de forma adequada às necessidades identificadas, e observando as restrições de negócios e técnicas do órgão, tanto quanto, assegurando condições para o seu crescimento futuro.

Como já citado, estão em curso diversas iniciativas de digitalização dos procedimentos administrativos ou judiciais, bem como a ampliação e a consolidação do uso de tecnologias já consagradas como, por exemplo, a videoconferência judicial e telefonia IP.

Neste sentido, e no âmbito interno, existe a demanda de execução de trabalho colaborativo e comunicação entre os agentes que atuam, como magistrados e servidores.

Assim, este TJDFT prove a seus colaboradores vários recursos tecnológicos, tais como computadores, áreas de armazenamento e compartilhamento de arquivos no storage, contas de e-mail corporativo, licenças de software e elementos de segurança e sustentação com foco na alta disponibilidade e confiabilidade de tais serviços. O custo do provimento de tais soluções perpassa o seu custo objetivo para contemplar também os custos de administração, manutenção e sustentação.

Outrossim, em atendimento ao planejamento estratégico do Tribunal de Justiça, existe a necessidade de manutenção, atualização e crescimento da infraestrutura existente com o objetivo de atender as demandas de TI da casa.

Desde a última aquisição realizada já foram incorporadas ao parque novas edificações, gabinetes de desembargador, alteradas a lotação de referencia dos gabinetes e das varas, diversas alterações na estrutura da Presidência, Corregedoria e Vice-presidências, todas elas com reflexo na distribuição e quantidade dos pontos de rede em uso.

Os esforços da Casa apontam para a e intensificação deste movimento e para a necessidade de soluções de comunicação mais rápidas e resilientes de maneira suportar as necessidades que se apresentam.

Seguindo o Plano de Contratações Anuais de 2026, esta demanda está refletida na ação **SETI_003 - Prestação Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC, na modalidade local**.

1.2. Necessidades de Negócio e Tecnológicas:

Necessidade 1: Primar pela satisfação dos usuários e clientes de TIC	
Funcionalidades esperadas	Atores envolvidos
Melhor eficiência do sistema telefônico.	SETI

Necessidade 2: Garantir a disponibilidade de sistemas e serviços de TIC	
Funcionalidades esperadas	Atores envolvidos

Garantir a disponibilidade de sistemas e serviços de TIC.	SETI/Contratada
Manter Serviços de suporte e manutenção	SETI/Contratada

1.3. Ambiente Atual do TJDFT:

O ambiente atual de telecomunicações do TJDFT é mantido, especificamente, pelo Contrato 040/2021 (1935164), no PA 0001221/2020. Em seu Termo Aditivo 04 4566992, firmado em 28/07/2025, em sua CLÁUSULA QUINTA - DA PRORROGAÇÃO, fica estabelecida a vigência contratual até 30/07/2026, ou até o início da execução dos serviços vinculados à nova contratação prevista nesse PA 0026242/2025, o que ocorrer primeiro.

O Contrato 040/2021 define a prestação de serviços de telefonia VOIP plano ilimitado com fornecimento em comodato de aparelhos e prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas locais e Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional. Com relação à tecnologia, utiliza-se infraestrutura de PABX virtual em nuvem, conectada aos datacenters do TJDFT por meio do link de Internet atual (SDWAN), sem prejuízo para a qualidade dos serviços prestados. Já com relação aos quantitativos de ramais atuais, verificam-se os seguintes quantitativos dos itens referentes aos ramais, totalizando 6.500 ramais à disposição:

Item	Descrição	QTD	Observação
1	Terminal tipo 1 (sem aparelho)	4500	Para uso com os terminais existentes (CISCO)
2	Terminal tipo 2 (softphone com fornecimento de headset)	1000	Para uso com software a ser fornecido pela CONTRATADA (Compatibilidade mínima Windows10, Linux, MACOS IOS 9 ou Android)
3	Terminal Tipo 3 (com aparelho em comodato)	1000	

2. Definição e Especificação dos Requisitos da Contratação

Tipo:	Capacitação
Requisito:	A transferência de conhecimento na administração da solução deverá contemplar a instalação, configuração e gerenciamento centralizado.
Tipo:	Requisitos Legais
	Lei nº 14.133/2021 - Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Resolução nº 616/2025 - CNJ: Altera a Resolução CNJ nº 468/2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 468/2022 - CNJ: Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

Instrução Normativa 94/2022 - SGD/ME: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Resolução 21/2016 - TJDF-T - Dispõe, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF-T, sobre o Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI e a Política Corporativa de Segurança da Informação - PCSI.

Regimento Interno Administrativo do TJDF-T.

Portaria GPR 1583 de 08/08/2024: Estabelece normas e diretrizes para realização de pesquisa de preços de mercado, com a finalidade de subsidiar as contratações do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

Plano Estratégico 2021 - 2026.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2025 do TJDF-T.

Instrução Normativa GSI/PR nº 05/2021: Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

Requisito:

Lei nº 9.472, de 16/07/1997 e alterações: Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

Decreto nº 6.654, de 20.11.2008 e alterações: Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações.

Resolução Anatel nº 768, de 19 de agosto de 2024: Revoga, altera Resoluções expedidas pela Anatel, aprova o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, e o Modelo de Contrato de Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local e o Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC.

Resolução Anatel nº 769, de 30 de setembro de 2024: Revoga e altera Resoluções expedidas pela Agência.

Resolução Anatel nº 779, de 28 de abril de 2025: Aprova o Glossário aplicável ao Setor de Telecomunicações.

Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025: Revoga e altera Resoluções expedidas pela Anatel e aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST.

Resolução Anatel nº 717, de 23/12/2019: Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Resolução Anatel nº 576, de 31/10/2011 e alterações – Regulamento sobre Critérios de Reajuste das Tarifas das Chamadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) envolvendo acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou do Serviço Móvel Especializado (SME).

Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025: Revoga e altera Resoluções expedidas pela Anatel e aprova o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST.

Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023: Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

Demais normas estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em vigor.

Tipo: Requisitos de Manutenção

Requisito: Os serviços de suporte técnico devem atender às necessidades de manutenção preventiva e corretiva, consultoria, instalação de softwares, configurações e reconfigurações e deverão ser prestados de modo presencial ou por central telefônica gratuita (0800 ou equivalente).

Tipo: Requisitos Temporais

A Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços após a emissão da primeira Ordem de Serviço contratual.

A Contratada deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos:

Marcos	Prazo máximo (em dias corridos)	Evento	Responsável
Dia D0	-	Assinatura do contrato	TJDFT e Contratada
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato	TJDFT e Contratada
Dia D2	D1	Emissão da Ordem de Serviço para instalação e provisionamento da Solução contratada	TJDFT
Dia D3	D2 + 45	Instalação e provisionamento da Solução contratada	Contratada
Dia D4	D3 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório	TJDFT
Dia D5	D4 + 15	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo e início do processo mensal de prestação do serviço	TJDFT
Processo Mensal			
Mês M1	-	Emissão da Ordem de Serviço do mês de referência	TJDFT
Dia D6	5º dia útil do mês seguinte a M1.	Mensalmente, a Contratada deverá prover a documentação comprobatória da prestação dos serviços, como os ramais utilizados, licenças utilizadas, equipamentos em uso, tarifação e outras evidências de utilização dos serviços faturados sob demanda, por meio de um Relatório Geral de Faturamento e contendo todas as informações solicitadas no Termo de Referência.	Contratada
Dia D7	D6 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório do mês de referência	TJDFT
Dia D8	D7 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo do mês de referência	TJDFT

Serão aplicadas as multas previstas pela não observância dos prazos aqui estabelecidos.

Tipo: Requisitos de Segurança

Requisito:	A CONTRATADA deverá atender ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI e a Política Corporativa de Segurança da Informação - PCS do TJDFT assim com os demais normativos legais. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TJDFT e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do Tribunal no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento de acordo com o estabelecido na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se, também, a assinar e cumprir as regras estabelecidas no TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
Tipo:	Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
Requisito:	Aspectos Sociais: • Inclusão Digital: Promover a inclusão digital ao garantir a infraestrutura de conectividade necessária para que a população possa acessar serviços judiciais online, contribuindo para a democratização do acesso à justiça. • Acessibilidade: Garantir que a infraestrutura de TIC seja acessível a todas as pessoas, incluindo aquelas com necessidades especiais, promovendo a equidade no acesso aos serviços judiciais. Aspectos Ambientais: • Eficiência Energética: Priorizar soluções e equipamentos com alta eficiência energética, minimizando o impacto ambiental e contribuindo para a redução do consumo de recursos naturais. • Gestão de Resíduos Eletrônicos: Estabelecer políticas e práticas de gestão responsável de resíduos eletrônicos, promovendo a reciclagem de componentes e minimizando o descarte inadequado. Aspectos Culturais: • Respeito à Diversidade Cultural: Considerar e respeitar a diversidade cultural da região, garantindo que a implementação da infraestrutura de TIC respeite as características culturais e valores locais. • Prefere-se, sempre que possível, que os manuais, ferramentas, interfaces, apostilas de treinamentos e materiais integrantes da solução sejam fornecidos no idioma português do Brasil – pt-BR.
Tipo:	Sustentabilidade

Requisito:	Os seguintes requisitos de sustentabilidade são aplicáveis à contratação pretendida, conforme os requisitos da Resolução CNJ n.º 468/2022, as melhores práticas em desenvolvimento nacional sustentável, bem como o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU: • Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais: Locação ou utilização na prestação do serviço desejado de produtos e equipamentos cuja fabricação ou industrialização envolva atividades potencialmente poluidoras ou utilizadoras de recursos ambientais (art. 17, II, da Lei nº 6.938/81); • Gestão de Resíduos Eletrônicos: Gestão responsável dos resíduos e descarte adequado dos produtos e equipamentos locados ou utilizados na prestação do serviço (Lei nº 12.305, de 2010); • Aquisição de (ou Serviços que Utilizem) Bens de Informática e Automação: Os produtos e equipamentos locados ou utilizados na prestação do serviço deverão ser adequados em segurança para o usuário e instalações, compatibilidade eletromagnética e consumo de energia (art 3º do Decreto 7.174/2010); • Responsabilidade social: Empregar pessoas com deficiência nos quantitativos mínimos estabelecidos em lei (art. 63, IV da Lei 14.133/2021 e art. 93 da Lei Nº 8.213/1991).
-------------------	--

Requisitos Tecnológicos **Detalhamento (motivação, quantitativos, justificativas)**

A arquitetura da solução deverá seguir a atual, provendo o serviço de STFC com PABX virtual em nuvem, SBC, firewall e demais elementos para garantir a entrega do serviço com parâmetros definidos de disponibilidade e segurança.

Para tal, a arquitetura deve prover alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade da prestação do serviço contratado, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas.

De arquitetura

Deverá ser projetada para processamento distribuído, com alta disponibilidade local, com suporte a failover e disaster recovery e operar com alta disponibilidade, assegurando uma continuidade mínima de 99.7% no serviço.

Todos os componentes da solução devem ser instalados na infraestrutura da Contratada, sendo obrigatoriamente hospedados em território brasileiro e observando estritamente o tratamento das informações preconizado na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Em caso de hospedagem em nuvem pública, devem ser cumpridos, adicionalmente, os normativos da Instrução Normativa GSI/PR nº 05/2021.

Implantação

A implantação deverá prever utilização de ramais telefônicos e headsets em regime de aluguel (**regime de locação remunerada**), conforme necessidades e especificações técnicas do TJDFT.

O serviço de instalação deve prever a orientação da equipe técnica do TJDFT para correta configuração dos componentes de redes físicas e lógicas para integração adequada do serviço de telefonia.

Garantia suporte	Os serviços de suporte técnico devem atender às necessidades de manutenção preventiva e corretiva, consultoria, instalação de softwares, configurações e reconfigurações e deverão ser prestados de modo presencial ou por central telefônica gratuita (0800 ou equivalente).
Capacitação técnica	A capacitação deverá ser fornecida para turma definida pelo TJDFT, com conteúdo suficiente para absorver a solução implantada (as-built) e capacitar as equipes para operação adequada de todos os elementos que compõem a solução.

2.1. Conhecimentos sobre a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br)

Em se tratando de contratações de serviços (mão de obra) para atividades de TIC e o fundamento de dar efetividade ao conhecimento sobre a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br), exige-se do contratado:

- Conhecimento e assimilação dos atos normativos relacionados à segurança e tecnologia da informação aprovados pelo CNJ, conforme tudo o que dispõe a Portaria CNJ 25/2022 ou novo ato normativo que venha à substituí-la.

3. Alinhamento das necessidades e requisitos de negócio em relação aos requisitos tecnológicos da solução

Requisito de Negócio: Primar pela satisfação dos usuários e clientes de TIC	
Requisitos Tecnológicos: • Suporte Especializado: Os serviços de suporte técnico devem atender às necessidades de manutenção preventiva e corretiva, consultoria, instalação de softwares, configurações e reconfigurações e deverão ser prestados de modo presencial ou por central telefônica gratuita (0800 ou equivalente). • Alta Disponibilidade: a arquitetura deve prover alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade da prestação do serviço contratado, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas. • Níveis Mínimos de Serviço (NMS): Contrato com NMSs claros, garantindo tempos máximos de resposta e resolução para manutenções corretivas.	Alinhamento: • A arquitetura de Alta Disponibilidade e o atendimento especializado rápido e cumprindo NMSs alinhados à criticidade dos serviços garantem a disponibilidade dos serviços e entregam um serviço estável e disponível aos usuários internos, clientes externos, jurisdicionados e Sociedade, em geral, contribuindo para a elevação do nível de satisfação com os serviços prestados.
Requisito de Negócio: Garantir a disponibilidade de sistemas e serviços de TIC	

<u>Requisitos Tecnológicos:</u> • Suporte Especializado: Os serviços de suporte técnico devem atender às necessidades de manutenção preventiva e corretiva, consultoria, instalação de softwares, configurações e reconfigurações e deverão ser prestados de modo presencial ou por central telefônica gratuita (0800 ou equivalente). • Alta Disponibilidade: a arquitetura deve prover alta disponibilidade que minimize a interrupção dos serviços e garanta a continuidade da prestação do serviço contratado, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas. • Níveis Mínimos de Serviço (NMS): Contrato com NMSs claros, garantindo tempos máximos de resposta e resolução para manutenções corretivas.	<u>Alinhamento:</u> • A rápida recuperação de desastres depende da arquitetura robusta e tolerante a falhas e da agilidade na correção de falhas e normalização rápida e eficiente dos serviços. A arquitetura de alta disponibilidade e os serviços prestados com qualidade técnica seguindo NMSs condizentes com o nível de criticidade dos serviços fortalecem a resposta imediata e garantem a disponibilidade dos sistemas.
---	--

II - Descrição Resumida do Objeto

Definição da Solução Pretendida

Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS), com telefonia VoIP Plano Ilimitado com prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas locais e Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional, possibilitar chamadas origem fixo destinadas para fixos ou móveis em qualquer país/região do mundo (LDI SMP M/F), com assinatura de serviços de Contact Center e fornecimento, em **regime de locação remunerada**, de aparelhos de telecomunicação, pelo período de 30 (trinta) meses, conforme especificações constantes do Edital e seus anexos.

III - Análise de Mercado

1. Levantamento das Diferentes Soluções de Mercado que Possam Atender aos Requisitos

1.1. Serviços de Telefonia Fixa Comutado (STFC)

O Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) é um serviço de telecomunicações regulamentado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), destinado à transmissão de voz por meio de circuitos comutados, utilizando redes fixas. Ele é caracterizado pela possibilidade de comunicação entre pontos fixos, permitindo chamadas locais, nacionais e internacionais, conforme as condições estabelecidas pelo Plano Geral de Outorgas (PGO) e pelo Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU). Trata-se de um serviço essencial, previsto na Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), que garante a oferta de telefonia fixa para usuários em todo o território nacional, com padrões mínimos de qualidade e continuidade.

No contexto das contratações públicas, o STFC é frequentemente utilizado para garantir a comunicação

institucional segura e estável, especialmente em órgãos do Poder Judiciário, como o TJDF, onde a confiabilidade das comunicações é fundamental para a prestação jurisdicional. Esse serviço pode incluir funcionalidades como chamadas locais e de longa distância, tarifação conforme regulamentação da ANATEL e suporte a recursos adicionais, como identificação de chamadas e bloqueio seletivo.

Um dos elementos essenciais para telecomunicações em um órgão com muitas localidades e colaboradores geograficamente dispersos, como é o caso do TJDF, é o PABX (*Private Automatic Branch Exchange* - Troca Automática de Ramais Privados), que permite a rápida comunicação por voz entre essas localidades e pessoas. Atualmente, o PABX hospedado em nuvem é uma solução de telefonia corporativa baseada em tecnologia VoIP (Voice over IP), que substitui os tradicionais equipamentos físicos de comutação por uma plataforma hospedada em data centers ou provedores especializados. Essa arquitetura permite que as chamadas sejam gerenciadas via internet, oferecendo recursos avançados como ramais virtuais, gravação de chamadas, integração com sistemas de atendimento, mobilidade para usuários e escalabilidade conforme a demanda da organização. Por não exigir infraestrutura física local, reduz custos com aquisição de equipamentos, suporte e manutenção, e possibilita alta disponibilidade, segurança e flexibilidade. O atual Contrato 040/2021 (1935164) já utiliza PABX virtual em nuvem de forma satisfatória.

1.2. Contact Center

O *Contact Center* é uma solução integrada de atendimento multicanal que centraliza interações com usuários por meio de voz, e-mail, chat, aplicativos e redes sociais, utilizando recursos tecnológicos para gestão eficiente das demandas. Diferentemente de um call center tradicional, que se limita a chamadas telefônicas, o contact center permite acompanhamento em tempo real, relatórios gerenciais, integração com sistemas internos e automação de processos, garantindo maior agilidade e qualidade no atendimento. Essa estrutura é essencial para órgãos públicos que buscam transparência e eficiência.

No âmbito do TJDF, um Contact Center pode potencializar os serviços de Ouvidoria e *call centers* institucionais, oferecendo canais unificados para recebimento de manifestações, solicitações e informações processuais. Com funcionalidades como gravação de atendimentos, URA inteligente, distribuição automática de chamadas e integração com sistemas judiciais, a solução contribui para a melhoria da experiência do cidadão, assegurando rastreabilidade e controle de qualidade. Além disso, possibilita relatórios estratégicos para gestão e tomada de decisão, alinhando-se às metas de governança e transparência previstas no Plano Estratégico do TJDF e nas recomendações do CNJ para aprimoramento do atendimento ao público.

1.3. Comunicação Unificada como Serviço em nuvem - UCaaS (*Unified Communication as a Service*)

A Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS) é uma solução que integra diferentes ferramentas de comunicação corporativa — como voz, vídeo, mensagens instantâneas, conferências e colaboração — em uma única plataforma baseada em nuvem. Essa abordagem elimina a fragmentação entre sistemas, permitindo que as unidades de atendimento do TJDF utilizem um ambiente integrado para interações internas e externas, com alta disponibilidade, segurança e escalabilidade. Por ser oferecida como serviço, reduz custos com infraestrutura física e sustentação da solução, e facilita eventuais necessidades de mudança de plataforma sem grandes impactos ao negócio.

A UCaaS complementa diretamente os conceitos de PABX em nuvem e Contact Center, pois centraliza a telefonia IP, os atendimentos multicanal e as ferramentas de colaboração em uma solução única. Para o TJDF, isso significa otimização do trabalho de atendimento, especialmente dos canais de Ouvidoria, call centers (Service Desk) e comunicação interna, garantindo mobilidade, continuidade operacional e qualidade no atendimento aos cidadãos e clientes dos serviços. Além disso, possibilita relatórios gerenciais e integração com sistemas judiciais, auxiliando a governança, transparência e transformação digital, e melhorando, em geral, a prestação de serviços para a sociedade.

2. Alternativas Analisadas:

Solução 1	Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS) em nuvem.
Descrição: Descreve a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Comunicação Unificada, com uso de infraestrutura e equipamentos da Contratada, em nuvem própria ou pública, de forma a garantir a continuidade dos atuais serviços de telecomunicações por ramal, LDN e LDI do TJDF, além de complementar os serviços com o uso de uma plataforma de Contact Center, também licenciada para uso como serviço, para atender às demandas exaradas pelas áreas de atendimento do Tribunal. Em geral, é um modelo de contratação que prioriza a assinatura ou aluguel mensal dos componentes.	

Solução 2	Não renovação do serviço prestado pelo Contrato 040/2021 (1935164).
Descrição: A não renovação dos serviços prestados no Contrato 040/2021 significa a interrupção na prestação dos serviços de telecomunicações por ramais entre as diferentes áreas do Tribunal, tanto ramais internos (DDR), quanto discagens DDG, LDN e LDI, 0800 e número de utilidade pública (159).	

Solução 3	Contratação de empresa para prestação de serviços de STFC utilizando infraestrutura <i>on-premises</i> .
Descrição: É uma solução parecida com a Solução 1 descrita, com a diferença no provimento de infraestrutura <i>on-premises</i> , ou seja, a ser implantada na infraestrutura já existente do TJDF. Deve compreender todas as atividades, inclusive obras civis porventura necessárias, para prover adequadamente o serviço de telecomunicações. O pagamento estará condicionado ao fornecimento dos bens de telecomunicações (ramais, troncos, PABX, SBC, cabeamento, racks e outros equipamentos) e também aos serviços prestados de suporte, instalação e manutenção dos equipamentos. Com relação à plataforma de Contact Center, poderá ser adquirida conforme modelo de licenciamento: aquisição única ou por assinatura.	

2.1. Soluções Inviáveis

Solução 2	Não renovação do serviço prestado pelo Contrato 040/2021 (1935164).
Justificativa: Diante dos essenciais serviços prestados à sociedade pelo TJDF, todos diretamente afetados pelo correto funcionamento da solução de STFC e telecomunicações, além das obrigações legais, como os canais de Ouvidoria, é inviável prescindir do serviço de telecomunicações. Considera-se, portanto, inviável essa alternativa.	

Solução 3	Contratação de empresa para prestação de serviços de STFC utilizando infraestrutura <i>on-premises</i> .
------------------	--

Justificativa: O Contrato 040/2021 já faz uso de infraestrutura VoIP em nuvem para viabilizar o serviço de STFC e telecomunicações do TJDF. Uma contratação com aquisição de aparelhos e equipamentos de telecomunicações obrigatoriamente exige obras civis e adequações da infraestrutura de TIC que impactarão no cronograma e nos custos desse tipo de contratação. Não é uma tendência observada nos demais órgãos da Administração Pública, pelo contrário, observa-se o caminho de adoção de tecnologias de telecomunicações que compartilham a infraestrutura de redes do órgão, simplificando o ciclo de vida desse tipo de solução, desde sua adoção, até mudanças, evoluções, suporte e manutenção.

No contexto do TJDF, seria um retrocesso, frente às iniciativas e contratos já realizados (como o Contrato 040/2021) realizar a transição para um modelo de implantação de equipamentos de telecomunicações, agora em nuvem, no formato *on-premises*. Considera-se, portanto, **inviável** essa alternativa.

2.2. Solução Viável

Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS) em nuvem.

2.3. Contratações Públicas Similares

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
				Contratação de pessoa jurídica especializada em tecnologia, comunicação ou em telecomunicações, para implantação e prestação dos seguintes serviços de Solução de Comunicação Unificada (UCaaS), com PABX em Nuvem da contratada, baseado em protocolo SIP, tecnologia VoIP (Voz sobre IP), com integração do Serviço Telefônico Fixo Comutado-STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel) e ao Microsoft Teams existente, tráfego ilimitado para comunicação de voz, modalidade local e nacional, assinatura e recebimento de ligações ilimitadas para número nacional 0800, assinaturas de ramais e pacote de ligações internacionais, portabilidade numérica de todas as faixas de numeração de ramais		

01	P.E. 90058/2025	200008 - MPM-DF	24/10/2025	DDR, integração do	Claro S.A.	4936
ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
				software de gestão da solução em nuvem, via interface web, fornecimento de ramais IP e alocação de aparelhos telefônicos IP sob demanda, com cabo de rede, em regime de comodato, serviço de atendimento automático de ligações telefônicas, (URA), gravação das chamadas em nuvem, implantação, instalação, programação, configuração, testes, suporte e manutenção preventiva e corretiva da solução virtual de telefonia e treinamento, para atender ao Ministério Público Militar/MPM, em todo o território nacional, conforme os encargos, especificações, requisitos, exigências e condições descritos neste Instrumento e seus anexos.		

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
02	P.E. 90079/2025	974002 - Casa Militar do Distrito Federal	28/10/2025	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de solução tecnológica de sistema de telefonia e PABX em nuvem, contemplando a disponibilidade de serviços de telefonia fixa comutada (STFC) que incluem planos de chamadas VOIP ilimitadas em ligações VC1, LDN, VC2 e VC3, bem como chamadas LDI em minutos sob demanda, para telefonia móvel e fixa, independentemente da operadora, disponibilização de ramais DDR e aparelhos telefônicos, abrangendo instalação, configuração, portabilidade numérica, manutenção, capacitação e suporte técnico on-site, conforme especificações e condições estabelecidas no termo de referência constante do Anexo I do Edital.	3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
03	P.E. 90001/2025	928092 CONSELHO REGIONAL DOS TECNICOS INDUSTRIAIS-RJ	29/05/2025	Contratação de empresa especializada para fornecimento de telefonia voip com linhas entrantes, ramais internos, plataforma de atendimento omnichannel, na modalidade CPaaS (Plataforma de Comunicação como Serviço) e SaaS (Software as a Service), que contemple: serviço de mensageria; serviços de atendimento por chat, voz com opção de funcionalidade para gravação e armazenamento; serviço de automação de fluxos por chatbot; e serviço de atendimento via Chatbot com Inteligência Artificial (IA) Generativa; bem como para a prestação de serviços de implantação, integração e configuração da solução; serviço de treinamento; serviço de suporte técnico 24x7 e serviço sob demanda para customização da solução, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.	OPERADORA JRC TELECOMUNICACOES LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
04	P.E. 90016/2025	989221 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ANAPOLIS - GO	14/11/2025	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA EM NUVEM, COM PABX IP, SISTEMA DE CALL CENTER, 0800, APARELHOS, HEADSETS E INFRAESTRUTURA ASSOCIADA PARA ATENDER A PREFEITURA MUNICIPAL DE ANÁPOLIS	VS SERVICES LTDA	4936
05	P.E. 90026/2025	153978 - MEC/INEP/DF	27/11/2025	Contratação de serviços contínuos de telefônicos fixo comutado via tronco digital SIP com fornecimento de PABX em nuvem para o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Inep em Brasília - DF, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.	ORBITEL TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA	4936
06	P.E. 90051/2025	985385 - PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CORAÇÕES - MG	11/08/2025	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PABX EM NUVEM, BASEADO NO PROTOCOLO SIP, INCLUINDO TRÁFEGO ILIMITADO PARA LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS, FIXO-FIXO E FIXO-MÓVEL, COM FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS E MATERIAIS NECESSÁRIOS, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA PREFEITURA MUNICIPAL DE TRÊS CORAÇÕES	METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
07	P.E. 90066/2024	512006 - INSS	27/03/2025	Contratação da prestação de serviços de acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), a ser viabilizada por meio de uma plataforma PABX em Nuvem que permita a realização e o recebimento de chamadas telefônicas nas modalidades fixo/fixo e fixo/móvel, locais, de longa distância nacionais e internacionais. A contratação engloba os serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção, treinamento e disponibilização de equipamentos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.	3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA	4936
08	P.E. 90007/2025	926120 - DER-DF	23/05/2025	Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de telefonia em nuvem e PABX em nuvem, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.	MUNDO TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA	4936
09	P.E. 97014/2025	984123 - PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE - MG	30/10/2025	Prestação de serviços de Comunicação Unificada, com serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e PABX virtual em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP).	3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
10	Contrato 72/2025	129834 - DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	28/11/2025	Contratação de plataforma de comunicações unificadas fornecida como SaaS (Software as a Service), destinada a suprir as necessidades de comunicação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, incluindo prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) através de telefonia IP, ativação do serviço de utilidade pública tridígito 129, fornecimento de ramais em PABX IP virtual, unificação das comunicações de voz e texto, aparelhos em comodato, para a realização de ligações telefônicas nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, com destino a terminais fixos e móveis e demais serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	CLARO S.A.	4936
11	P.E. 90023/2024	80026 - TRIBUNAL REGIONAL TRABALHO-24.REG./MS	03/04/2025	O objeto da presente operação consiste da contratação de serviços contínuos pelo TRT da 24ª Região (TRT24/CONTRATANTE) de solução corporativa de telefonia fixa do tipo PABX em nuvem, conforme as especificações e condições deste Termo de Referência (TR) e seus anexos, nos termos do inciso I, do art. 28, da Lei nº 14.133, de 2021, observadas as disposições a seguir estabelecidas.	NETWARE TELECOMUNICACOES E INFORMATICA LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
12	Contrato 05/2025	170153 - MGI-PR	18/02/2025	Contratação de serviços comuns de telefonia PABX em nuvem, incluindo os recursos de acesso ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC, com ligações ilimitadas locais e nacionais, para atender a sede, Gerências e Agências Regionais da Superintendência Regional do Trabalho no Estado do Paraná - SRTE/PR, devendo abranger a instalação, habilitação, fornecimento de equipamentos e materiais, configuração, suporte, manutenção e treinamento necessários, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.	METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
13	P.E. 019/2024	19101 - SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - PB	04/07/2025	CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS NO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA POR MEIO DE PLATAFORMA REDUNDANTE DE COMUNICAÇÃO COLABORATIVA MULTICANAL, BASEADA EM PROTOCOLO SIP E TECNOLOGIAS VOIP (VOZ SOBRE IP), PARA O ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO DO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E TREINAMENTO, BEM COMO OS LINKS DE VOZ PARA A REDE STFC, E GERENCIAMENTO, MONITORAMENTO E SEGURANÇA DE TODA A SOLUÇÃO	VECTRA CONSULTORIA SERVICOS LTDA	E 4936
14	P.E. 90085/2025	495130 - COMPANHIA DE PESQUISA DE RECURSOS MINERAIS	06/11/2025	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Telefonia fixa (STFC) e conectividade VoIP, do tipo PABX virtual, suas respectivas licenças, equipamentos e serviço de implantação, para atender as necessidades da Superintendência Regional de Porto Alegre/RS, da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais - CPRM, conforme as especificações constantes no Termo de Referência – Anexo I, deste Edital.	BALDUSSI SOLUÇÕES LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
15	P.E. 90007/2025	926835 CAMARA MUNICIPAL CAMPO MOURÃO - PR	- DE 03/07/2025	Contratação de empresa especializada, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações, para serviços de telefonia fixa comutada (STFC) e Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo, fixo-móvel, com os serviços de PABX IP, baseados em nuvem, com protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), link SIP, fornecimento de telefones IP em regime de comodato, juntamente com a prestação de serviços de implantação das soluções, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte, sistema de gerenciamento e monitoramento.	SIGATEL OPERACOES DE TELEFONIA LTDA	4936
16	P.E. 90003/2025	389260 CONSELHO FEDERAL QUIMICA	- DE 06/06/2025	O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviço para implantação de PABX VoIP virtual, incluindo licenciamento de ramais, fornecimento de sistema de gerenciamento web, instalação, treinamento, equipamentos em regime de comodato e suporte técnico durante a vigência do contrato, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	CAM Tecnologia Ltda.	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
17	Contrato 07/2025	130005 - MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA	13/02/2025	Contratação de serviços de manutenção e suporte técnico para os equipamentos e softwares que compõem a solução de VoIP do Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA, de acordo com as condições, exigências, especificações e quantidades constantes deste termo de referência e seus Anexos.	TELESUL TELECOMUNICACOES LTDA	4936
18	P.E. 90010/2025	90022 - JUSTICA FEDERAL DE 1A. INSTANCIA/GO	09/12/2025	Prestação do serviço de Plataforma PABX IP em nuvem, com fornecimento de solução completa, incluindo todos os equipamentos (hardware), licenças, recursos de acesso a STFC corporativo, com tráfego fixo-fixo e fixo-móvel nacional ilimitado, outros equipamentos necessários ao funcionamento do sistema, bem como o acesso à plataforma via link Internet dedicado, com disponibilização de sistema de atendimento automático customizável, além de serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção de hardware e software, treinamento, nos edifícios da Seção Judiciária de Goiás em Goiânia e Subseções Judiciárias de Anápolis, Formosa, Itumbiara, Jataí, Luziânia, Rio Verde e Uruaçu.	METODO TELECOMUNICACOES E COMERCIO LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
19	TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 138/2024	925402 TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE TOCANTINS	12/12/2025	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de plataforma PABX VIRTUAL em nuvem para telefonia fixa, incluindo os recursos de acesso ao STFC, abrangendo ligações ilimitadas e gratuitas nacionais para ligações entre fixos, celulares e o 0800, com serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção, treinamento e fornecimento de aparelhos IP e headset em comodato.	FORTT DO BRASIL LTDA	4936
20	PERP12/24/2025	403200 PRODERJ	13/06/2025	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Solução Integrada de VoIP com PABX Virtual (Lote I) e de Plataforma de Contact Center utilizando tecnologia de cloud computing (Lote II), na forma estabelecida neste Edital e seus anexos.	3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA	4936
21	P.E. 90007/2025	926284 CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL	16/12/2025	Contratação de serviços de contact center ativo e receptivo e solução tecnológica de gestão integrada de serviços, atendimentos e relacionamento com usuários, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos.	SPEEDMAIS SOLUCOES LTDA	4936

ID	Fonte (Pregão, Contrato, etc)	UASG - Órgão	Data	Objeto	Fornecedor	Doc (SEI)
22	Contrato 170/2025	03001 - MUNICIPIO DE MARMELEIRO/PR	22/09/2025	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação unificada (telefonia VoIP - Voice Over Internet Protocol), contemplando fornecimento de equipamentos e serviços associados, atendendo as necessidades do Departamento de Administração e Planejamento.	VOXCITY TECNOLOGIA LTDA	4936
23	Contrato 52/2025	DETRAN-SC	29/01/2026	Prestação de serviço especializado de tecnologia da informação para fornecimento de solução de omnichannel na modalidade serviço em nuvem (SaaS), incluindo plataforma de interação com cidadãos, central de suporte e manutenção, canais de voz, chat, WhatsApp e demais mídias digitais, bem como plataforma de comunicação unificada, com o objetivo de garantir a continuidade e evolução do Projeto Catarina, ampliando o atendimento digital do DETRAN/SC e reduzindo a necessidade de atendimento presencial.	TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S/A - TELEBRÁS	5063

2.4. Pesquisa com Fornecedores

As pesquisas foram solicitadas por meio do Email Pedido Propostas Comerciais (4936577) a um universo de 29 empresas. Até o momento de conclusão deste Estudo Preliminar, obtivemos proposta válida de 5 empresas. O detalhamento das propostas comerciais recebidas está acessível nos documentos elencados:

ID	Fornecedor	Data da Proposta	Documento (SEI)
----	------------	------------------	-----------------

ID	Fornecedor	Data da Proposta	Documento (SEI)
1	37.168.895/0001-88 - Orbitel Telecomunicações e Informática Ltda.	06/02/2026	5021005
2	04.238.297/0004-21 - 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA	23/01/2026	4936584
3	02.558.157/0001-62 - TELEFÔNICA BRASIL S.A.	23/01/2026	4936586
4	40.432.544/0001-47 - CLARO S.A.	28/01/2026	5020997
5	05.699.859/0001-54 - UFLY TECHNOLOGY	27/01/2026	5020993

3. Disponibilidade de solução no Portal do Software Público Brasileiro

O Catálogo de Software Público Brasileiro não contém soluções similares ao objeto em referência, pois não se trata de adoção de soluções de software desenvolvidas e disponibilizadas livremente e sem ônus.

Ademais, buscou-se por termos relacionados a telefonia, comunicação, software para prover telefonia, como softphones e aplicativos de mensageria, etc, sem sucesso.

4. Conclusão da Análise do Mercado

Justifica-se a escolha da Solução 1 - **Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço (UCaaS) em nuvem** como a única que demonstrou-se viável técnica e economicamente:

1) Comprovou-se na análise das alternativas de que somente a Solução 1 é economicamente e tecnicamente viável para atender à demanda do TJDF. Reafirma-se ser menos complexo a adoção de ambientes de telecomunicações como serviço, pela infraestrutura de redes já instalada no TJDF e capaz de absorver as demandas atuais de telefonia do Tribunal, sem necessidade de obras civis, aquisição de equipamentos ou de licenciamento para uso de soluções virtualizadas em servidores de redes, ou outros tipos de aquisições e adaptações ao ambiente de TIC do Tribunal. Nesse contexto, é coerente continuar a forma de contratação de infraestrutura VoIP em ambiente virtualizado e em nuvem, modelo de rápida adoção, muito adaptável ao ambiente do TJDF e que trouxe resultados positivos à luz do Contrato 040/2021 atual.

2) Nos estudos comparativos com projetos públicos realizados em outros órgãos, observou-se que o mercado oferta ampla gama de soluções compatíveis com a demanda e as especificações técnicas de arquitetura de alta disponibilidade da solução de telefonia e Contact Center definidas pelo TJDF.

3) A pesquisa direta com fornecedores corroborou os achados do item 2) dessa Conclusão, com oferta de diferentes soluções de fabricantes capazes de atender adequadamente a demanda.

5. Parcelamento do Objeto

É possível o parcelamento do bem e/ou serviço a ser contratado?	Sim () Não (X)
--	-------------------

Em caso afirmativo, justifique se o objeto pode ser adjudicado a uma ou a várias empresas, se por itens ou por grupo de itens, bem como respondendo e justificando as indagações abaixo.

A opção pelo parcelamento se configura quando todas as respostas das questões a seguir forem verdadeiras:

a) É tecnicamente viável dividir a solução?

Não. O parcelamento da contratação de uma solução com telefonia VoIP (SIP) em nuvem, STFC, Contact Center e todos os serviços agregados, em itens distintos a serem fornecidos por diferentes empresas, pode trazer riscos significativos e ineficiências para o TJDF. A natureza integrada e interdependente dos componentes que formam uma central de telecomunicações moderna exige que a solução seja entregue e gerida por um único fornecedor. A solução não é um conjunto de serviços isolados, mas sim um ecossistema tecnológico complexo e interligado. O funcionamento adequado da solução depende da perfeita integração entre os componentes da central telefônica (PABX em nuvem, telefonia VoIP, STFC, linhas DDR/DRI, LDN, LDI e DDG 0800 e tridígito) e da plataforma de Contact Center. O parcelamento resultaria na necessidade de diversas interfaces entre diferentes fornecedores, com a sobrecarga de responsabilidades de integração recaindo sobre a equipe técnica do Tribunal. Soma-se a isso o caráter inédito da contratação de uma plataforma de comunicação multicanal (Contact Center). Isso não só aumentaria a complexidade de gestão, mas também a probabilidade de falhas e interrupções nesse serviço primordial para o jurisdicionado. A contratação com um único fornecedor estabelece uma responsabilidade única (*single point of contact*), facilitando a comunicação, o suporte técnico e a resolução de problemas de forma ágil e eficiente.

b) É economicamente viável dividir a solução?

Não, pois a gestão de múltiplos contratos e fornecedores resulta em um aumento considerável dos custos administrativos e operacionais para o TJDF. Com a contratação de uma solução única, o Tribunal tem maior previsibilidade e controle sobre o orçamento destinado à telefonia. Um único contrato com um valor global ou um modelo de precificação claro por ramal/serviço facilita o planejamento financeiro a longo prazo. O parcelamento, por outro lado, introduziria incertezas nos custos, uma vez que as negociações com diferentes fornecedores poderiam resultar em variações significativas nos preços, além de dificultar a consolidação e o acompanhamento das despesas totais com o serviço.

c) Não existe perda da economia de escala ao dividir a solução?

Não. A contratação de uma solução integrada permite ao TJDF se beneficiar da economia de escala. Ao adquirir um pacote completo de serviços de um único fornecedor, o Tribunal pode negociar preços mais vantajosos e obter descontos que não seriam possíveis caso cada componente fosse adquirido separadamente. Um fornecedor que oferece a solução completa tem a capacidade de otimizar seus próprios custos de infraestrutura, operação e suporte, repassando parte dessa economia para o Tribunal. O parcelamento diluiria esse poder de negociação, levando a custos unitários mais elevados para cada serviço.

d) Há o melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução?

Não. O não parcelamento da contratação da solução, com todos os serviços de telefonia VoIP (SIP) em nuvem, STFC, Contact Center e os demais itens inclusos, proporciona ao TJDF maior eficiência nos gastos, otimização de recursos e minimização de riscos financeiros, sem redução da competitividade, por serem serviços e equipamentos amplamente utilizados no mercado de telecomunicações, com grande variedade de fabricantes e fornecedores aptos a atender à demanda do Tribunal.

IV - Demanda x Qtde de Itens

Relação entre a demanda prevista e a quantidade de cada Item do objeto

Item 1: Assinatura mensal, por ramal virtual (DID/DDR), com tráfego ilimitado para comunicação de voz, nas modalidades para ligações locais e nacionais (DDD), do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), portabilidade numérica, bilhetagem e tarifação, suporte técnico e URA.

Quantidade: Até 4.550 assinaturas por mês.

Justificativa: Para levantamento da demanda a ser atendida, analisou-se o histórico de consumo do Contrato 040/2021, disponível no PA 0025289/2023 de acompanhamento da equipe de fiscalização do referido contrato.

Contrato 040/2021					
Consumo	Terminal Tipo 1 (sem aparelho)	Terminal Tipo 2 (softphone com fornecimento de headset)	Terminal Tipo 3 (com aparelho em comodato)	Ligações LDI (LDI - SMP - M/F) Origem Fixo - Qualquer País/Região	Assinatura Discagem Direta Gratuita (0800 e tridígito)
jan/24	4138	300	60	0	3
fev/24	4154	300	60	0	3
mar/24	4168	300	60	0	3
abr/24	4162	300	60	0	3
mai/24	4167	300	60	0	3
jun/24	4157	300	60	0	3
jul/24	4175	300	60	0	3
ago/24	4198	300	60	0	3
set/24	4198	300	60	0	3
out/24	4217	300	60	0	3
nov/24	4235	300	60	0	3
dez/24	4239	300	60	0	3
jan/25	4282	300	60	0	3
fev/25	4283	300	60	0	3
mar/25	4281	300	60	0	3
abr/25	4289	300	60	0	3
mai/25	4289	300	60	0	3
jun/25	4291	300	60	0	3
jul/25	4289	300	60	0	3
ago/25	4299	300	60	0	3
set/25	4279	300	60	0	3
out/25	4284	300	60	0	3
nov/25	4284	300	60	0	3
dez/25	4279	300	60	0	3
Média	4235	300	60	0	3

A média de linhas fixas ativas (terminais do tipo 1, 2 e 3) durante o período contratual mais recente analisado foi de 4.595 linhas, das 6.500 linhas contratadas habilitáveis (71%).

Observou-se também o valor pactuado no [Plano de Logística Sustentável](#) de 2021-2026 do TJDF, Tema: Tecnologia Sustentável, item 12 - Telefonia, indicador 12.2. LTF - Linhas Telefônicas Fixas, cujo quantitativo estimado para 2026 é de 4.569 linhas fixas.

Nesse contexto, na data de 25/03/2026, às 15 horas, reuniram-se as equipes da SETI (COINF, NUETIC, NUREDE) e as equipes da COGES e NUSUS, com a finalidade de esclarecer dúvidas com relação aos quantitativos de linhas telefônicas fixas estimadas para a nova contratação em tela (item 1). A COGES alertou para o risco do não cumprimento das metas previstas para o exercício de 2026, já que a nova contratação poderia exceder o número pactuado de linhas no PLS, apontando aparente desalinhamento entre o planejamento e a execução contratual.

A equipe da SETI argumentou que a estimativa de consumo é sob demanda, podendo ser até 5.200 linhas, número escolhido para abarcar eventuais demandas ao longo do ciclo de vida contratual (10 anos, no máximo). Esclareceu também que, embora as metas do PLS estejam tecnicamente associadas à sua área de atuação, o seu efetivo cumprimento está condicionado a fatores que extrapolam sua governabilidade direta, tendo em vista que as áreas administrativas e jurisdicionais do Tribunal demandam a SETI, que tem por dever prover os quantitativos de acordo com a demanda. Ressaltou,

nesse sentido, que o alcance dos objetivos estabelecidos demanda ações institucionais coordenadas, especialmente voltadas à conscientização e à racionalização do uso dos recursos disponibilizados, cabendo à SETI a função operacional de fornecimento e manutenção dos serviços dentro desses parâmetros e objetivos institucionais estabelecidos.

Após esse alinhamento, diante da orientação da equipe da COGES, houve ajuste dos quantitativos para atender ao Plano de Logística Sustentável (PLS), Tema Tecnologia, Telefonia, indicador 12.2. LTF - Linhas Telefônicas Fixas. Considerando a meta para o ano de 2026, 4.569 linhas telefônicas fixas, aliada à proposta de campanha institucional de mitigação de ativos ociosos, procedeu-se à revisão do quantitativo de assinaturas mensais, promovendo-se sua redução de 5.200 para 4.550 linhas. A medida reflete uma atuação proativa da Administração no sentido de otimizar recursos e eliminar ineficiências operacionais.

Ressalta-se, todavia, que o êxito dessa iniciativa não se limita à adequação contratual, sendo imprescindível o comprometimento da Administração do TJDFR na promoção de uma cultura organizacional voltada ao uso racional dos recursos. Há uma proposta formal de redução, que permitirá a implementação destes quantitativos, em fase final de elaboração no PA 0000325/2026. Paralelamente, impõe-se a necessidade de atuação coordenada das áreas técnicas responsáveis pela telefonia, mediante a adoção de monitoramentos operacionais contínuos, capazes de garantir a aderência ao novo dimensionamento sem prejuízo à prestação dos serviços. Nesse sentido, deve haver, no TR, previsão de monitoramento periódico da efetiva utilização dos ramais, com relatório mensal de faturamento que permita acompanhar a evolução do indicador e subsidiar futuras revisões dos quantitativos contratados, em alinhamento com as metas do PLS.

Item 5: Assinatura de Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade LDI - SMP - M/F, originadas em terminal fixo e destinadas para fixo ou móvel, em qualquer país/região do mundo.

Quantidade: 50 minutos de ligações por mês.

Justificativa: Depreende-se também da tabela de consumo do Contrato 040/2021, apresentada no item anterior, que o serviço não foi utilizado durante a vigência contratual. Entretanto, a não utilização deveu-se ao rito administrativo muito demorado, que inviabiliza a rápida utilização pelos usuários. Dessa forma, já que o consumo somente é faturado sob demanda, argumenta-se ser prudente manter um quantitativo mínimo razoável para utilização desse serviço, caso altere-se o rito administrativo necessário para consumi-lo, pois há necessidade desse tipo de serviço no TJDFR, hoje atendida, de forma incipiente, por redes de telefonia particulares ou outras formas de comunicação.

Item 6: Assinatura de Discagem Direta Gratuita - DDG - na modalidade 0800 e tridígito, de abrangência regional, para recebimento de ligações ilimitadas de fixos e móveis.

Quantidade: 3 números assinados por mês.

Justificativa: Mantém-se a assinatura do contrato anterior para viabilizar a Central de Atendimento ao Público do TJDFR, viabilizando as assinaturas dos telefones Alô-TJ 159 (tridígito) e 0800 6146466 e do Juizado de Trânsito 0800 6442020.

Com relação ao volume de chamados atendidos pelos canais de discagem direta gratuita, a ferramenta atual permite uma visão dos dois meses concluídos anteriores, portanto, de novembro e dezembro de 2025, conforme:

Canal	Novembro (minutos)	Dezembro (minutos)	Média (minutos)	+ 50% previsão de crescimento (minutos)
159 (Alô-TJDFR)	3.109	2.586	2.847,5	5.695

Canal	Novembro (minutos)	Dezembro (minutos)	Média (minutos)	+ 50% previsão de crescimento (minutos)
0800 6146466 (Ouvidoria)	956	797	876,5	1.753
0800 6442020 (Juizado Trânsito)	552	327	439,5	879
TOTAIS	4.617	2.913	4.163,5	8.327

Portanto, uma estimativa razoável de volumetria consumível pelo serviço é de aproximadamente 8.500 minutos por mês, com previsão de expansão de até 50% no consumo mensal.

Item 2: Aparelho telefônico IP PoE de mesa, com cabo de rede, fornecido em regime de **locação remunerada**.

Quantidade: Até 3.700 aparelhos (aluguel mensal)

Item 3: Headset de uso geral, fornecido em regime de **locação remunerada**.

Quantidade: Até 1.800 headsets (aluguel mensal)

Justificativa: Para os itens 2 e 3, os aparelhos telefônicos do TJDFT atualmente em uso estão evidenciados pela imagem do gerenciamento central do sistema e pela tabela com o histórico de consumo, com o quantitativo de linhas telefônicas em efetivo uso, já apresentado para o item 1:

Uso do Pacote de Serviços

Exibe como os pacotes de serviços são usados por grupos.

OK		
BUSINESS:		
Grupo	Total Pacotes	Atribuído
Nenhuma entrada presente		
BUSINESS_LINE_BL:		
Grupo	Total Pacotes	Atribuído
GRP_Brazlandia	60	54
GRP_Ceilandia	400	155
GRP_Gama	115	108
GRP_Julio_Leal	350	301
GRP_Mirabete	150	92
GRP_NucleoBandeirante	100	81
GRP_Paranaoa	150	121
GRP_Planaltina	100	80
GRP_SAA	50	31
GRP_Samambaia	200	101
GRP_SaoSebastiao	100	58
GRP_Sobradinho	100	90
GRP_TJDF_SEDE	2300	2139
GRP_Taguatinga	200	154
GRP_VARA_INFANCIA	200	130
PREMIUM_WXT:		
Grupo	Total Pacotes	Atribuído
GRP_Brazlandia	4	4
GRP_Ceilandia	50	34
GRP_Gama	15	14
GRP_Julio_Leal	150	144
GRP_Mirabete	61	60
GRP_NucleoBandeirante	20	14
GRP_Paranaoa	20	10
GRP_Planaltina	10	3
GRP_Samambaia	15	11
GRP_SaoSebastiao	20	1
GRP_Sobradinho	20	6
GRP_TJDF_SEDE	620	604
GRP_Taguatinga	50	24
GRP_VARA_INFANCIA	20	10

Há um total de 4.634 ramais telefônicos em utilização, sendo 3.695 ramais da marca Cisco

Business Line (somatório do grupo BUSINESS_LINE_BL) e 939 ramais Cisco Premium (somatório do grupo PREMIUM_WXT), que devem ser trocados pelos ramais mais modernos da nova solução. Os demais tipos de aparelhos do Tribunal serão mantidos.

Para os *headsets*, ampliar-se-á a utilização dos serviços de telefonia por *softphone* e *headset*, hoje restritos aos 300 aparelhos alocados no Contrato 040/2021.

Item 4: Headset para uso pelo Contact Center, fornecido em regime de **locação remunerada**.

Quantidade: 300 headsets (aluguel mensal)

Item 8: Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do TJDFT - modalidade operador.

Quantidade: 200 assinaturas por mês

Item 9: Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do TJDFT - modalidade supervisor.

Quantidade: 100 assinaturas por mês

Justificativa: Para os itens 4, 8 e 9, referentes à plataforma de Contact Center, as informações de quantitativo baseiam-se no levantamento da plataforma de Call Center atualmente em operação, BroadWorks, conforme evidência abaixo:

Atribuir a todos os usuários	Serviços para usuários	Desassociar de todos os usuários	Número atribuído
☐	Aceitação de Chamadas Seletivas	☐	1(Ver usuários)
☐	Agente BroadWorks	☐	99(Ver usuários)
☐	Anúncio Pré-alerta	☐	16(Ver usuários)
☐	Apresentação de Identificação de Linha Conectada	☐	0
☐	Aviso Luminoso Quando Ocupado (BLF)	☐	2(Ver usuários)
☐	BINA - Bloqueio de Entrega de Identificação de Chamada.	☐	0
☐	Call Center - Premium	☐	137(Ver usuários)
☐	Captura Direcionada de Chamadas com Irrompimento	☐	19(Ver usuários)
☐	Captura Direcionada de de Chamadas	☐	3(Ver usuários)
☐	Categoria do Número de Origem	☐	0
☐	Chamada em Espera	☐	0
☐	Chamadas do Portal de Voz.	☐	2(Ver usuários)
☐	Chefe	☐	3(Ver usuários)
☐	Compartilhamento de Chamada	☐	2(Ver usuários)
☐	Compartilhamento de Chamada 15	☐	7(Ver usuários)
☐	Desvio de Chamadas em Caso de Não Atendimento	☐	0
☐	Desvio de Chamadas em Caso de Ocupado	☐	0
☐	Desvio de Chamadas Quando Indisponível	☐	0
☐	Desvio de Chamadas Seletivo	☐	8(Ver usuários)
☐	Desvio Incondicional de Chamadas	☐	3(Ver usuários)
☐	Desvio Incondicional Secundário de Chamada	☐	0
☐	Entregar o Nome do Originador	☐	0
☐	Entregar o Número do Originador	☐	0
☐	Gravação de Chamadas	☐	116(Ver usuários)
☐	Interceptar Usuário	☐	10(Ver usuários)
☐	Me Ligue Agora	☐	0
☐	Mensagens de Voz - Usuário	☐	224(Ver usuários)
☐	Monitoramento do Call Center	☐	24(Ver usuários)
☐	Não Perturbe	☐	2(Ver usuários)
☐	Números Alternativos	☐	36(Ver usuários)
☐	Recuperar o Nome do Originador	☐	0
☐	Rejeição de Chamadas Anônimas	☐	0
☐	Rejeição de Seletiva de Chamadas	☐	4(Ver usuários)
☐	Restrições de Identificação de Linha Conectada	☐	0
☐	Retorno de Chamada	☐	0
☐	Secretária	☐	1(Ver usuários)
☐	Supervisor BroadWorks	☐	47(Ver usuários)
☐	Transferência de Chamadas	☐	0

OK

Aplicar

Cancelar

Portanto, atualmente, utiliza-se 99 licenças de operador e 47 de supervisor. Para permitir absorção de novas demandas de ampliação do uso dessas licenças, que porventura ocorrerem ao longo da vigência contratual, sem necessidade de aditivos contratuais, e, devido à característica de pagamento sob demanda, de acordo com a efetiva utilização desse licenciamento, opta-se por prever a expansão de cada tipo de licenciamento em 100%, portanto, nos quantitativos de 200 licenças de operador, 100 de supervisor, e um total de 300 headsets monoauriculares designados para o serviço de Contact Center. Uma das novas demandas, apresentada no Despacho COAP/NUPAVI (5015176), com um quantitativo de 25 agentes de atendimento ao jurisdicionado, poderá ser atendida pelo quantitativo superior estimado, por exemplo.

Com relação ao consumo de mensagens pelos diversos canais de comunicação (Teams, WhatsApp, etc), hoje o TJDFT não tem registro histórico desse consumo, por ser um serviço inovador.

Item 7: Treinamento para operação da solução.

Quantitativo: 5 (cinco) turmas.

Justificativa: Por fim, a estimativa de turmas para o treinamento da solução tem por previsão a execução de uma capacitação e repasse do ambiente tecnológico implantado para solução de STFC VoIP SIP em nuvem ao longo do período contratual, e de quatro turmas de capacitação e repasse dos ambientes de Contact Center para as diferentes equipes de atendimento do TJDFT, com possibilidade de execução concomitante ou em anos diferentes durante a vigência contratual, a fim de manter a equipe de atendimento e supervisora sempre capacitada, mesmo considerando possível rotatividade dos atendentes e supervisores ao longo da vigência contratual.

V - Estimativas do Valor da Contratação

1. Estimativas Preliminares de Preço

O detalhamento da metodologia aplicada à Pesquisa de Preços e os preços públicos e propostas comerciais individuais utilizados para a definição da cesta de preços encontram-se na Planilha de Custos e Formação de Preços (v3) (5063264). Os valores estimativos encontrados foram os definidos no Mapa Condensado - SICOMP 5084241 e na Planilha Valores Consolidados (5084238), conforme Despacho NUPEC 5084538.

2. Contratações Correlatas ou Interdependentes

Identifica-se o Contrato 069/2023 (2952046), cujo objeto é "a prestação de serviços de rede corporativa de longa distância (WAN), composta por acessos MPLS e Internet, com fornecimento de equipamentos SD-WAN do tipo appliance, para a interligação dos Datacenters do **CONTRATANTE** a seus fóruns e pontos de presença, englobando instalação, configuração de equipamentos e enlaces de comunicação e gerenciamento proativo contra falhas, por 30 (trinta) meses, nos termos do edital, deste contrato e dos seus anexos".

O funcionamento da rede corporativa de longa distância (WAN) é fundamental para o tráfego dos dados de telefonia.

VI - Descrição Completa da Solução Alvo

1. Solução Escolhida

Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço telefonia VoIP Plano Ilimitado com prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), r Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional, chamadas origem fixo destinadas para fixos ou móveis em qualquer país/região do mundo (LDI) e assinatura de serviços de Contact Center e fornecimento, em regime de locação remunerada, de telecomunicação, pelo período de 30 (trinta) meses, conforme especificações constantes do Edital e

Lot	Item	CATMAT/CATSER	Descrição	Un.	Qtde. mensal	Qtde. (12 meses)	Qtde. (30 meses)	Valor Unitário Mensal	Valor Total (mensal)	Valor Total (12 meses)
	1	26107	Assinatura mensal, por ramal virtual (DID/DDR), com tráfego ilimitado para comunicação de voz, nas modalidades para ligações locais e nacionais (DDD), do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), portabilidade numérica, bilhetagem e tarifação, suporte técnico e URA.	assinatura mensal	4550	54600	136500	R\$ 10,56	R\$ 48.048,00	R\$ 576.576,00
	2	18627	Aparelho telefônico IP PoE de mesa, com cabo de rede, fornecido em regime de locação remunerada.	assinatura mensal	3700	44400	111000	R\$ 18,38	R\$ 68.006,00	R\$ 816.072,00

Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço telefonia VoIP Plano Ilimitado com prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), e Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional, chamadas origem fixo destinadas para fixos ou móveis em qualquer país/região do mundo (LDI) e assinatura de serviços de Contact Center e fornecimento, em regime de locação remunerada, de telecomunicação, pelo período de 30 (trinta) meses, conforme especificações constantes do Edital e

3	18627	Headset de uso geral, fornecido em regime de locação remunerada.	assinatura mensal	1800	21600	54000	R\$ 20,15	R\$ 36.270,00	R\$ 435.240,00
4	18627	Headset para uso pelo Contact Center, fornecido em regime de locação remunerada.	assinatura mensal	300	3600	9000	R\$ 8,92	R\$ 2.676,00	R\$ 32.112,00
5	27634	Assinatura de Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade LDI - SMP - M/F, originadas em terminal fixo e destinadas para fixo ou móvel, em qualquer país/região do mundo.	minuto mensal	50	600	1500	R\$ 2,11	R\$ 105,50	R\$ 1.266,00

Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço telefonia VoIP Plano Ilimitado com prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), e Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional, chamadas origem fixo destinadas para fixos ou móveis em qualquer país/região do mundo (LDI) e assinatura de serviços de Contact Center e fornecimento, em regime de locação remunerada, de telecomunicação, pelo período de 30 (trinta) meses, conforme especificações constantes do Edital e

6	26204	Assinatura de Discagem Direta Gratuita - DDG - na modalidade 0800 e tridígito, de abrangência regional, para recebimento de ligações ilimitadas de fixos e móveis.	3	36	90	R\$ 293,05	R\$ 879,15	R\$ 10.549,80
7	3840	Treinamento para operação da turma solução.	-	-	5	R\$ 4.446,49	R\$ 22.232,45	R\$ 22.232,45
8	26077	Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do TJDF - modalidade operador.	200	2400	6000	R\$ 227,75	R\$ 45.550,00	R\$ 546.600,00

Contratação de empresa para prestação de serviços de Comunicação Unificada como Serviço telefonia VoIP Plano Ilimitado com prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), e Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800 e número de utilidade pública 159, tarifação reversa (tarifação no destino), para possibilitar as chamadas receptivas de ligações telefônicas Longa Distância Nacional (LDN), originadas de telefones fixos ou móveis, de todo território nacional, chamadas origem fixo destinadas para fixos ou móveis em qualquer país/região do mundo (LDI) e assinatura de serviços de Contact Center e fornecimento, em regime de locação remunerada, de telecomunicação, pelo período de 30 (trinta) meses, conforme especificações constantes do Edital e									
9	26077	Assinatura mensal de licença para Serviço de Contact Center em nuvem no ambiente de assinatura mensal do STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) do TJDF - modalidade supervisor.	100	1200	3000	R\$ 217,31	R\$ 21.731,00	R\$ 260.772,00	
Total						R\$ 5.244,72	R\$ 245.498,10	R\$ 2.701.420,00	

2. Descrição Completa

A solução completa está descrita no ANEXO I - Descrição Completa da Solução (5056439).

VII - Alinhamento Estratégico

1. Alinhamento entre a Contratação e os Planos da Administração e da Área de TIC

1.1. Alinhamento com o Plano Estratégico do Tribunal - PE

PR.3.E.4 - Intensificar a transformação digital no Tribunal - Otimizar a infraestrutura de tecnologia da informação.

1.2. Congruência com a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário - ENTIC-JUD

OE. 8 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas: Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

1.2. Aderência com as seguintes ações do PDTIC

IF107 - Prestação Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC, na modalidade local.

1.3. Conformidade com o Plano de Contratações Anual - [PCA](#)

SETI_003 - Prestação Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC, na modalidade local, autorizada conforme Autorização CGGC 4651222.

VIII - Justificativa da Solução Escolhida

1. Fundamentação:

Após análise técnica das alternativas levantadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a Solução 1 abrange todos os requisitos e demandas do Tribunal satisfatoriamente, com demonstração da adequação técnica e vantajosidade econômica.

Do ponto de vista técnico, demais opções avaliadas ao longo do estudo de cenários possíveis para atender a demanda foram descartadas, ou por não permitirem a continuidade do serviço de telefonia prestada (Solução 2), quanto pela adição de complexidades técnicas e operacionais desnecessárias, à luz da forma como o mercado oferta esses tipos de serviço, conforme demonstração nos estudos comparativos de outros projetos da Administração Pública e também na resposta do mercado às indagações desse Tribunal, por meio de pesquisa de preços.

Ainda sob o aspecto técnico, ressalta-se que o formato de fornecimento da solução de comunicação unificada como serviço é semelhante ao formato da solução atualmente em uso pelo TJDF, o que permite ampliar os mecanismos formais de medição da qualidade do serviço, por meio de definição de Níveis Mínimos de Serviço e Indicadores de Medição de Serviço mais precisos, levando em conta a ampla experiência adquirida pela Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato atual.

Sob a ótica econômica, a Solução 1 apresentou o custo estimado de R\$ 234.985,60 mensais, R\$ 2.575.270,25 anuais e R\$ 6.404.826,95 pelo período de vigência contratual proposto, de 30 meses. Esses custos foram levantados com ampla gama de preços públicos disponíveis, dando solidez aos valores estimados e segurança de capacidade ampla do mercado absorver a demanda do Tribunal conforme a definição de lotes e de itens proposta.

Com relação à vigência contratual proposta, de 30 meses, em detrimento de um período mais curto de 12 meses, mostra-se tecnicamente e economicamente mais adequada. Do ponto de vista técnico, por ser uma solução estável e amplamente difundida no mercado, não há previsão de evoluções tecnológicas relevantes, conferindo estabilidade ao ambiente de telefonia e comunicação unificada do TJDF. Também auxilia na continuidade dos serviços, pois reduz riscos de descontinuidade operacional associados a processos de renovação contratual e processos licitatórios. Do ponto de vista econômico, uma vigência ampliada contribui para a estabilização dos preços, protegendo a Administração contra oscilações de mercado e proporciona previsibilidade para o planejamento estratégico e orçamentário.

Ressalta-se, ainda, que os itens que compõem a solução consideram consumo sob demanda e pagamento mensal vinculados à efetiva utilização do item contratado. O consumo sob demanda adequa-se à natureza dinâmica do consumo nesse tipo de contratação, dando flexibilidade à contratação para adequar-se ao consumo real e a possíveis necessidades de expansões e restrições, reduzindo o risco de subdimensionamento e de superdimensionamento.

IX - Planejamento e Sustentação da Contratação

1. Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de

eficácia, eficiência, economicidade, efetividade e padronização

Lista-se os benefícios identificados com a contratação da solução escolhida:

1. Continuidade dos serviços essenciais aos jurisdicionais e à sociedade: manutenção dos números de atendimento geral ao público, como os 0800 da Ouvidoria e do Juizado de Trânsito e o Alô-TJDFT (159);
2. Redução de Custos: Os quantitativos levantados para os serviços de Telefonia Fixa respeitam os pactos realizados no Plano de Logística Sustentável, além de adotar tecnologias que requerem menor adequação de infraestrutura física (cabos, equipamentos), e custos menores com tarifas de chamadas, especialmente em ligações de longa distância ou internacionais;
3. Otimização de Recursos: O serviço proposto nessa contratação compartilha os recursos de redes já existentes, e permite se integrar a outras ferramentas de comunicação e sistemas de TI, o que pode otimizar os processos internos, reduzindo a necessidade de manutenção e administração separadas para diferentes sistemas de comunicação;
4. Melhoria na Qualidade do Atendimento: A contratação pretendida prevê funcionalidades avançadas de gravação de chamadas e logs, atendimento automatizado, comunicação unificada e outras funcionalidades que melhoram o atendimento ao público e a comunicação interna;
5. Inovação Tecnológica: A adoção de tecnologias modernas demonstra o compromisso do Judiciário com a inovação e a modernização, que podem resultar em um serviço mais ágil e eficiente;
6. Mobilidade e Escalabilidade: A solução proposta prevê utilização de ramais virtuais, permitindo que servidores e colaboradores se comuniquem de qualquer lugar com acesso à internet, facilitando o trabalho remoto e a continuidade das atividades em situações de emergência ou restrições de mobilidade. O formato de utilização sob demanda e pagamento conforme utilização permite fácil adição ou remoção de linhas e serviços conforme a demanda, sem grandes custos ou novos investimentos em infraestrutura;
7. Segurança da Informação: Há previsão de medidas de segurança para proteger os dados de usuários internos e clientes externos de acessos indevidos, as comunicações realizadas contra interceptações e outras ameaças, com adoção de elementos tecnológicos específicos do serviço e utilizando-se da própria infraestrutura de redes do Tribunal, facilitando a unificação da gestão de segurança de redes e alinhando-se com as exigências de segurança do Judiciário;
8. Alta Disponibilidade: A utilização de ambiente em nuvem com datacenters em território nacional com distribuição geográfica garante resiliência a desastres, sem indisponibilidade nem degradação dos serviços prestados, e a contratação de serviços técnicos especializados para atender a chamados dentro dos prazos e condições estabelecidos garante continuidade do serviço;
9. Redução do Impacto Ambiental: Soluções baseadas em VoIP e com hospedagem em nuvem computacional podem contribuir para a redução do consumo de recursos naturais e de energia, ao utilizar-se de infraestrutura de rede já disponível, e compartilhamento de recursos de datacenter já estabelecido, alinhando-se com políticas de sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

2. Os resultados pretendidos em efetividade e desenvolvimento nacional sustentável:

Os resultados da pretendida contratação, em termos do Desenvolvimento Nacional Sustentável, foram identificados a partir da análise das diretrizes explicitadas na Estratégia Federal de Desenvolvimento Sustentável ([EFD 2020-2031](#)), da [Agenda 2030](#) para o Desenvolvimento Sustentável, além dos normativos legais ([Lei 14.133/2021](#), [Decreto 7.746/2012](#)) e demais normativos (art. 32 d a [Resolução CNJ 468/2022](#), [Resolução CNJ 400/2021](#) e [Portaria GPR 1558 de 29/08/2016](#)). Os resultados mais expressivos pretendidos são:

1. Redução do quantitativo de Linhas Telefônicas Fixas, atendendo à meta pactuada no indicador 12.2 LTF – LINHAS TELEFÔNICAS FIXAS para 2026, do [Plano de Logística Sustentável do TJDF 2021-2026](#).

2. Redução dos equipamentos sob custódia direta do TJDF, proporcionando diminuição dos estoques de equipamentos do Tribunal, reduzindo necessidade de espaço de armazenamento. Além disso, o uso de soluções baseadas em nuvem reduz a necessidade de espaço alocado em datacenter e enseja menor consumo elétrico e de refrigeração desse espaço.
3. Há geração de empregos com mão de obra local, devido às exigências de serviços de instalação e implantação, bem como os serviços de treinamento, gerando impacto positivo na economia nacional e local.
4. Preferência pela adoção de mídias digitais e uso de processo digitalizado para gestão operacional e contratual, sempre que possível.
5. Para a prestação do serviço e o fornecimento dos equipamentos em locação, são esperados da contratação os seguintes resultados:
 1. Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais: Todos os itens da contratação que compreenderem equipamentos ou produtos locados ou utilizados na prestação do serviço deverão ser fornecidos por fabricante regularmente registrado no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, conforme instituído pelo artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981. Este Cadastro assegura que o processo de fabricação ou industrialização dos produtos demandados, em razão de seu impacto ambiental (atividade potencialmente poluidora ou utilizadora de recursos ambientais), está sendo acompanhado e fiscalizado pelo órgão competente;
 2. Para os itens da contratação que prevêm alocação de equipamentos ou utilização de produtos e equipamentos para a prestação dos serviços contratados, esses componentes não deverão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS ([Restriction of Certain Hazardous Substances](#)), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) sendo que a comprovação deve ser feita, nos termos da [Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 01/2010](#) mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências do termo editalício e seus anexos;
 3. Gestão de Resíduos Eletrônicos: Para todos os itens da contratação que compreendam atividades com potencial geração de resíduos eletrônicos (lixo tecnológico), a Contratada deve se responsabilizar pelo ciclo de vida de produtos eletrônicos, que inclui a disposição final ambientalmente adequada (art. 3º do Decreto nº 10.936, de 2022, c/c art. 3º, IV, da Lei nº 12.305, de 2010). É esperado, para tal, que a Contratada participe das ações previstas no [Plano Distrital de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos](#), caso tenha firmado acordo ou termo de compromisso com o Distrito Federal para tanto;
 4. Aquisição de (ou Serviços que Utilizem) Bens de Informática e Automação: Os produtos e equipamentos locados ou utilizados na prestação do serviço deverão ser adequados em segurança para o usuário e instalações, compatibilidade eletromagnética e consumo de energia (art 3º do Decreto 7.174/2010). É esperado que os produtos e equipamentos de informática e automação, inclusive os de telecomunicações, ofertados pela Contratada para prestar os serviços contratados cumpram os critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética previstos na Portaria nº 304/2023 do INMETRO, ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente. Além disso, este critério se coaduna ao item 20 do [PLS do TJDF](#), Programa Justiça Carbono Zero, com o uso de equipamentos mais eficientes energeticamente e consequente redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE);
 5. Eixo Social: A Contratada deverá empregar o número mínimo legalmente estabelecido de pessoas com deficiência, nos termos do art. 63, inciso IV da lei 14.133/2021 e art. 93 da lei Nº 8.213/1991.

3. Observância aos requisitos do **Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)**:

O Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) definiu-se pelas equipes técnicas dos órgãos (STF - CNJ - STJ - CJF - TST - CSJT - AGU - CNMP e PGR), de acordo com as metas do Termo de Cooperação Técnica nº 58/2009. Visa estabelecer os padrões para intercâmbio de informações de processos judiciais e assemelhados entre os diversos órgãos de administração de justiça, além de servir de base para implementação das funcionalidades pertinentes no âmbito do sistema processual. Elabora e implementa o padrão nacional de integração de sistemas de processo eletrônico, por meio da tecnologia de WebService.

Este modelo não é aplicável a esta contratação, por não se tratar de desenvolvimento de software.

4. Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ([ICP Brasil](#)) :

A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) é uma cadeia hierárquica e de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão. Observa-se que o modelo adotado pelo Brasil foi o de certificação com raiz única, sendo que o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), além de desempenhar o papel de Autoridade Certificadora Raiz (AC – Raiz), também tem o papel de credenciar e descredenciar os demais participantes da cadeia, supervisionar e fazer auditoria dos processos.

A fim de garantir compatibilidade com a ICP-Brasil, é fundamental que toda contratação que necessite trabalhar com certificados digitais esteja a ela alinhada.

Declara-se que este modelo não é aplicável a esta contratação, por não possuir necessidade do uso de Certificados Digitais.

5. Alinhamento com o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Judiciário Brasileiro ([MoReq-Jus](#))

O Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (MoReq-Jus) apresenta os requisitos que os documentos digitais produzidos pelo Judiciário e os sistemas informatizados de gestão documental deverão cumprir, no intuito de garantir a segurança e a preservação das informações, assim como a comunicação com outros sistemas.

A motivação está na criação de um padrão uniforme de elaboração de sistemas processuais e de gestão documental capazes de atender às necessidades e de se adaptar às particularidades dos diferentes órgãos da Justiça brasileira.

Ao adotar o MoReq-Jus, o CNJ efetiva as recomendações da Carta da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital, que incentiva o estabelecimento de políticas públicas, metodologias e normas que minimizem a fragilidade de softwares e assegurem, ao longo do tempo, a autenticidade, a integridade e o acesso contínuo de documentos por todos os segmentos da sociedade.

A Resolução nº 91, de 29 de setembro de 2009, publicada no DOU, Seção 1, em 9/10/09, p. 242, e no DJ-e nº 172/2009, em 9/10/09, p. 5- 6, e Anexo publicado no DJ-e nº 178/2009, em 21/10/09, p. 5-167, institui o MoReq-Jus e disciplina a obrigatoriedade da sua utilização no desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados para as atividades judiciárias e administrativas no âmbito do Poder Judiciário.

Para esta contratação, o MoReq-Jus não é aplicável, pois não trata de desenvolvimento ou aquisição de software relacionado a processos eletrônicos.

6. Avaliação das necessidades e adequação do ambiente para execução contratual:

Infraestrutura tecnológica	Com relação aos enlaces de redes WAN do TJDFT, há necessidade de configuração dos ambientes, em todas as localidades do TJDFT no DF, para receber o tráfego telefônico utilizando protocolo SIP, bem como dimensionar as bandas dos circuitos, de modo a permitam a realização de 1800 ligações telefônicas simultâneas sem degradação de qualidade para nenhum dos serviços trafegados pelas redes.
Infraestrutura elétrica	Não há necessidade de adequação da infraestrutura elétrica.
Logística de implantação	Não há necessidade de adequação relacionada à logística de implantação.
Espaço físico e mobiliário	Não há necessidade de adequação do espaço físico.
Impacto ambiental	Para atendimento do objeto contratual, é esperado impacto ambiental com relação aos seguintes fatores: - A fabricação dos equipamentos eletroeletrônicos (ramais, headsets, equipamentos da infraestrutura de telefonia em nuvem necessária, entre outros) são atividades identificadas como potencialmente poluidoras ou utilizadoras de recursos ambientais, de acordo com a Lei nº 12.305/2010; Adequação: Itens 7.1. e 7.2. da Seção 2. Os resultados pretendidos em efetividade e desenvolvimento nacional sustentável - Devido à eventual necessidade de troca ou atualização de equipamentos locados (ramais telefônicos e headsets), pode haver geração de resíduos eletrônicos (lixo tecnológico); Adequação: Item 7.3. da Seção 2. Os resultados pretendidos em efetividade e desenvolvimento nacional sustentável - Os equipamentos e, principalmente, a infraestrutura de serviços em nuvem e em redes de computadores necessária para viabilizar o objeto contratado consomem energia e geram emissões poluidoras. Adequação: Item 7.4. da Seção 2. Os resultados pretendidos em efetividade e desenvolvimento nacional sustentável

7. Recursos Necessários à Continuidade do Negócio

7.1. Recursos Materiais

Recurso 1	Infraestrutura de Rack
Disponibilidade	Sim
Ação	Verificar disponibilidade do quantitativo de unidades de racks indicados no projeto (plano de trabalho).
Resp. ação pela	NUMAD e NUREDE

Recurso 2	Infraestrutura de Rede Lógica
Disponibilidade	Sim
Ação	Verificar disponibilidade do quantitativo de switches, portas de rede, cabeamento e outros elementos de redes necessários para infraestrutura de telecomunicações, conforme indicados no projeto (plano de trabalho).
Resp. ação	pela NUMAD e NUREDE

Recurso 3	Infraestrutura de Rede elétrica
Disponibilidade	Sim
Ação	Verificar disponibilidade do quantitativo de tomadas elétricas e capacidade energética no projeto (plano de trabalho) e solicitar as adequações às áreas responsáveis do TJDF, quando necessário.
Resp. ação	pela NUMAD e NUREDE

Recurso 4	Infraestrutura de refrigeração
Disponibilidade	Sim
Ação	Verificar disponibilidade da capacidade de refrigeração no projeto (plano de trabalho) e solicitar as adequações às áreas responsáveis do TJDF, quando necessário.
Resp. ação	pela NUMAD e NUREDE

Recurso 5	Infraestrutura Civil
Disponibilidade	Sim
Ação	Verificar disponibilidade de bastidores, eletrocalhas e outros elementos civis indicados como necessários no plano de trabalho, e solicitar as adequações às áreas responsáveis do TJDF, quando necessário.
Resp. ação	pela NUREDE

7.2. Recursos Humanos

Recurso 1	Gestor do Contrato
Formação	Servidor do TJDF com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais, relacionadas ao processo de gestão do contrato.

Atribuições	• Promover a reunião de abertura do contrato com a presença dos fiscais, do preposto e demais representantes da contratada; • Exigir da contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção das condições de habilitação e qualificação previstas; • glosas aplicadas e encaminhar soluções juntamente com os representantes da contratada, fiscais de contrato para eventuais divergências; • Receber definitivamente os serviços prestados, e enviar a Nota Fiscal, juntamente, com as Ordens de Serviços e documentos de manutenção contratual, para providências e pagamento.
--------------------	---

Recurso 2	Profissionais com experiência em infraestrutura de redes e telecomunicações
Formação	Servidores do quadro do TJDFR lotados na COINF/NUREDE.
Atribuições	• Atuação na execução, acompanhamento e na absorção do conhecimento das áreas de especialidade dos serviços previstos nesta contratação; • Apoio às atividades dos fiscais técnicos e requisitantes, quando demandado.

Recurso 3	Fiscal Técnico do Contrato
Formação	Servidor do TJDFR com atribuições técnicas e operacionais, relacionadas ao processo de fiscalização do contrato.
Atribuições	• Receber as Ordens de Serviços dos requisitantes, avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar e encaminhar à contratada para execução; • Verificar se os níveis de serviços contratados foram alcançados e aplicar as glosas estipuladas para cada caso; • Receber e avaliar os Relatórios de Atividades entregues pela contratada.

Recurso 4	Fiscal Requisitante do Contrato
Formação	Servidor do TJDFR com atribuições gerenciais, relacionadas ao processo de gestão dos contratos.
Atribuições	• Identificação de não conformidade com os termos contratuais; • Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas; • Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento.

Recurso 5	Fiscal Administrativo do Contrato
Formação	Servidor do TJDFT com atribuições administrativas, relacionadas ao processo de gestão dos contratos.
Atribuições	• Verificação da aderência da contratada com os termos contratuais; • Verificar a regularidade administrativa, fiscal, trabalhistas e previdenciárias da contratada, para fins de pagamento

8. Estratégia de Continuidade Contratual

Evento 1	Descumprimento de cláusulas contratuais por parte da contratada.	
Ações Preventivas ou de Contingência		Setor Responsável
Aplicar sanções cabíveis		COACTI
Realizar novo processo licitatório		SUSOT/ COINF

Evento 2	Suspensão dos serviços e/ou revogação do contrato pela Contratada.	
Ações Preventivas ou de Contingência		Setor Responsável
Rescisão contratual		COACTI
Efetuar novo planejamento da contratação, utilizando artefatos atualizados com base na experiência adquirida no processo de gestão		SUSOT/COINF/NUREDE COINF/NUETIC

Evento 3	Prestação de serviços deficitária e/ou com nível de qualidade abaixo do previsto.	
Ações Preventivas ou de Contingência		Setor Responsável
Avaliar a necessidade ou não de rescisão unilateral do Contrato		COACTI SUSOT/COINF/NUREDE
Rescindir o contrato e convocar a segunda colocada no processo licitatório		COACTI
Realizar novo processo licitatório		SUSOT/COINF/NUREDE COINF/NUETIC

9. Ações para Transição e Encerramento Contratual

Ação 1	Transferência de conhecimentos para equipe técnica do TJDFT por meio de: base de conhecimento e documentação disponibilizada; relatórios; chamados atendidos; solicitações formais de atendimento (telefônico, ferramenta on-line ou correio eletrônico), orientações e acompanhamento de procedimentos; consultorias especializadas; atualizações e correções realizadas.
Início	Início da vigência contratual
Término	Final da vigência contratual
Responsável	COINF/NUREDE/COACTI e Contratada

Ação 2	Revogação de perfis de acesso e/ou autorizações de acesso porventura concedidas para a execução contratual.
Início	Início da vigência contratual
Término	Final da vigência contratual
Responsável	COINF/NUREDE/COACTI e Contratada

Ação 3	Entrega do documento atualizado “As-Built”
Início	No início da execução do projeto básico
Término	Ao final da execução do projeto básico
Responsável	Contratada

10. Regras para Estratégia de Independência com Relação à Contratada

10.1. Forma de Transferência de Conhecimento

ID	Descrição do item a ser transferido	Forma de transferência
1	As-Built	Documentação
2	Instalações e atualizações de ambiente; alterações de infraestrutura e configurações; atualizações de versões dos produtos; procedimentos diversos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.	Acompanhamento dos serviços realizados pela CONTRATADA por, no mínimo, 1 (um) servidor efetivo da área técnica responsável da CONTRATANTE.

10.2. Direitos de Propriedade Intelectual e Autorais da Solução:

O direito patrimonial, de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto contratado serão de exclusiva e permanente propriedade do TJDFT, constituindo segredo comercial, ficando a CONTRATADA impedida, sob pena da lei, de utilização para outros fins que não aqueles previstos no contrato.

10.2.1 É prevista a contratação de software?

a) (X) Não.

b) () Sim.

() Software intangível (software adquirido pelo TJDFT, que se torna propriedade permanente do Tribunal, independentemente de assinaturas ou licenças adicionais)

() Software de subscrição (software acessível apenas durante o período contratado. Após o término da subscrição, o TJDFT precisará renovar o contrato para continuar usando o software)

11. Adequação Orçamentária e Cronograma Físico-financeiro

a) Fonte de recursos e classificação orçamentária

Programa	0033 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Judiciário
Ação Governo	4234 - Apreciação e Julgamento de Causas no Distrito Federal
Plano Orçamentário	0006 - Manutenção de Sistemas de Tecnologia da Informação

b) Estimativa de Impacto Orçamentário

Valor estimado	R\$ 6.720.201,95
Exercício financeiro	2026 - 2027 - 2028 - 2029
Percentual do orçamento	13,34% - 40% - 40% - 6,67%

c) Cronograma de Execução Físico-financeira

Marcos	Prazo máximo (em dias corridos)	Evento	Responsável	Previsão de Desembolso (% do valor contratado)
Dia D0	-	Assinatura do contrato	TJDFT Contratada	0%
Dia D1	D0 + 5	Reunião inicial do contrato	TJDFT Contratada	0%
Dia D2	D1	Emissão da Ordem de Serviço para instalação e provisionamento da Solução contratada	TJDFT	0%
Dia D3	D2 + 45	Instalação e provisionamento da Solução contratada	Contratada	0%
Dia D4	D3 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório	TJDFT	0%
Dia D5	D4 + 15	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo e início do processo mensal de prestação do serviço	TJDFT	0%
Processo Mensal				
Mês M1	-	Emissão da Ordem de Serviço do mês de referência	TJDFT	0%
Dia D6	5º dia útil do mês seguinte a M1.	Mensalmente, a Contratada deverá prover a documentação comprobatória da prestação dos serviços, como os ramais utilizados, licenças utilizadas, equipamentos em uso, tarifação e outras evidências de utilização dos serviços faturados sob demanda, por meio de um Relatório Geral de Faturamento e contendo todas as informações solicitadas no Termo de Referência.	Contratada	0%
Dia D7	D6 + 5	Emissão do Termo de Recebimento Provisório do mês de referência	TJDFT	0%

Marcos	Prazo máximo (em dias corridos)	Evento	Responsável	Previsão de Desembolso (% do valor contratado)
Dia D8	D7 + 10	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo do mês de referência	TJDFT	3,3% por 30 meses

X - Declaração de Viabilidade da Contratação

Contextualização e Decisão:

Com base nas informações levantadas ao logo dos estudos técnicos preliminares e com base no detalhamento desses estudos, a Equipe de Planejamento da Contratação deste projeto declara que a contratação é **viável de prosseguir e ser concretizada**, pois:

a) A necessidade da contratação é clara e adequadamente justificada, conforme Seção I do ETP;

b) O alinhamento da contratação com os planos do órgão governante superior, do órgão de TI do órgão está devidamente demonstrado na Seção VII do ETP;

c) As quantidades de itens a contratar estão coerentes com as demandas previstas, baseadas no histórico de consumo do Contrato 040/2021 de STFC e previsão de consumo pelas unidades de atendimento do TJDFT, conforme levantamento repassado pelo NUREDE, conforme Seção IV;

d) A análise de mercado foi adequadamente realizada e demonstrou haver capacidade do mercado em atender à necessidade do negócio com a arquitetura tecnológica e de contratação escolhidos. Evidencia-se tal questão com amplo rol de contratações públicas de objetos similares, evidenciando capacidade do mercado absorver a demanda assim exposta. (Seção III e V);

e) A escolha do tipo de solução a contratar está devida e vastamente justificada no corpo do detalhamento do estudo técnico preliminar (Seção VIII);

f) A solução de TI a contratar está devidamente descrita, incluindo todos os elementos necessários para alcançar os resultados pretendidos e atende à necessidade da contratação (Seção VI);

g) Os resultados pretendidos com a contratação foram devidamente expostos, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis;

h) Os impactos esperados com a implantação e operação da solução foram identificados e as providências para adequar o ambiente do órgão foram planejadas e são viáveis, inclusive aquelas relativas ao impacto ambiental da solução e à disponibilidade de pessoal qualificado para gerir o contrato na área de TI e na área requisitante;

i) Os riscos relevantes foram adequadamente levantados, bem como foram realizadas propostas para sua mitigação;

j) A relação custo-benefício da contratação é considerada favorável;

k) A área requisitante se comprometeu com o planejamento preliminar da solução (elaboração dos estudos técnicos preliminares) e há expectativa de que apoiará a construção do termo de referência ou do projeto básico e apoiará o esforço de gestão do contrato;

l) Foram realizadas estimativas preliminares dos preços do objeto a ser contratado, com a cotação de mercado para precificação, a fim de que a administração superior do TJDFT possa disponibilizar o orçamento adequado para a contratação do objeto escopo deste projeto no exercício corrente.

XI - Equipe de Planejamento da Contratação

Função	Nome	Matricula	Email	Telefone
Integrante requisitante	Henrique de Carvalho Santos	312201	henrique@tjdft.jus.br	4600
Subst. integrante requisitante	Kleber Aires Belem	311104	kleber@tjdft.jus.br	4500
Integrante técnico 1	Paulo Lizandro Sebba Ximenes	311534	paulo.sebba@tjdft.jus.br	4070
Integrante técnico 2	Tulio Conrado Campos da Silva	320968	tulio.silva@tjdft.jus.br	4171
Subst. integrante técnico	Gabriela Galvão Silveira Mello Ferrari	309748	gabriela.mello@tjdft.jus.br	4070
Integrante administrativo 1	Ana Carolina Marçal Costa	316690	carolina.costa@tjdft.jus.br	4990
Subst. Integr. Administrativo 1	Álvaro Cesário César Cordeiro Couto	319817	alvaro.couto@tjdft.jus.br	4990
Integrante administrativo 2	Suzanne Costa Prieto Coelho	317032	suzanne.costa@tjdft.jus.br	4625
Subst. Integr. Administrativo 2	Eduardo Sousa Miranda	318498	eduardo.miranda@tjdft.jus.br	4625

XII - Unidade Superior Responsável

Nome da unidade	SETI - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Nome do responsável	Luiz Fernando Sirotheau Serique Junior - SETI

	Documento assinado eletronicamente por Kleber Aires Belem , Coordenador(a) , em 22/06/2026, às 15:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por Henrique Carvalho Santos , Subsecretário(a) , em 23/06/2026, às 11:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Lizandro Sebba Ximenes, Supervisor(a)**, em 23/06/2026, às 12:47, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.
Nº de Série do Certificado: 595b64f3cc5a7724



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Fernando Sirotheau Serique Junior, Secretário(a)**, em 25/06/2026, às 16:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Galvao Silveira Mello Ferrari, Supervisor(a) Substituto(a)**, em 01/07/2026, às 12:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5229497** e o código CRC **4EE9E2A4**.