Estudos Preliminares da STIC Nº 30/2026 - PJPI/TJPI/PRESIDENCIA/STIC/INFRA

ESTUDOS PRELIMINARES DA STIC Nº 30/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI nº 26.0.000117379-0

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA IP E PABX VIRTUAL EM NUVEM PARA O PJ/PI

ÁREA REQUISITANTE / IDENTIFICAÇÃO DO PLANEJAMENTO

Setor demandante	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC / Coordenação de Infraestrutura de TIC – INFRA
Nome do projeto	Contratação de Serviços de Telefonia IP e PABX Virtual em Nuvem para o PJPI
Processo SEI de contratação	**26.0.000117379-0**
Processo originário	**26.0.000046043-4**
Responsável pela demanda	Giovanny Lima de Castro – Coordenador de Infraestrutura de TIC – matrícula **28631** – giovanny.castro@tjpi.jus.br – (86) 3230-7869
Responsável pela unidade requisitante	Sávio Mota Carneiro – Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação – matrícula 1670
Item no PACTIC 2026	PACTIC 2026, processo SEI nº **26.0.000055166-9**: assinatura de ramal IP com fornecimento de aparelho em comodato e funcionalidades de PABX virtual em nuvem. Centro de custo FERMOJUPI (UG 040105), Ação 6076 – Justiça Digital, natureza da despesa 339040.
Grau de prioridade	**MÉDIO**, conforme o Formulário de Levantamento de Demanda nº 131/2026 (SEI nº 8043690).

Introdução

O Estudo Técnico Preliminar identifica e analisa as alternativas disponíveis para atender à necessidade de comunicação institucional por voz do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. O documento demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação, define os resultados pretendidos e fornece os elementos necessários à elaboração do Termo de Referência, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, a Instrução Normativa SEGES nº 58/2022, a Resolução CNJ nº 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 616/2025, e o Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário.

1 Análise de viabilidade da contratação

1.1 Contextualização

A comunicação por voz é serviço essencial para a integração das unidades administrativas e judiciárias, para a coordenação das atividades internas e para o atendimento direto ao jurisdicionado. O serviço atualmente utilizado é prestado no âmbito do Contrato nº 82/2023, com vigência informada até 4 de novembro de 2026. Considerando a necessidade de assegurar a continuidade do serviço durante a implantação da nova solução, será promovida a renovação do contrato vigente, com a inclusão de cláusula resolutória que permita seu encerramento após a entrada em operação e a homologação do novo contrato. Essa medida busca viabilizar uma transição gradual, planejada e com o menor impacto possível para as unidades administrativas e judiciárias, evitando a interrupção dos serviços de telefonia institucional.

A contratação pretende substituir o serviço vigente por solução de telefonia IP baseada em PABX virtual em nuvem. A relação atualizada de Telefones VoIP Ativos registra 365 ramais únicos em funcionamento. Sobre essa base foi prevista reserva de 10% para novas demandas, correspondente a 37 ramais após arredondamento para cima, resultando no limite contratual de **402 ramais**. A solução incluirá portabilidade da numeração institucional, manutenção do número 0800 da Ouvidoria, aparelhos IP em comodato, chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas para terminais fixos e móveis, gerenciamento centralizado, suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica.

1.1.1 Necessidade estratégica e continuidade do serviço

A interrupção da telefonia institucional comprometeria o atendimento ao público, a comunicação entre as unidades e a execução de rotinas administrativas e jurisdicionais. A nova contratação deve entrar em operação antes do encerramento do ajuste vigente e prever transição controlada, com cronograma, configuração, testes, portabilidade, homologação e migração gradual. Se houver risco de descontinuidade, o contrato atual poderá ser mantido apenas pelo período estritamente necessário, com cláusula resolutória vinculada à entrada em operação integral da nova solução.

1.1.2 Segurança e integridade

A solução deverá observar integralmente as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação vigentes no TJPI, as diretrizes e regulamentações aplicáveis do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a legislação pertinente, especialmente a relacionada à proteção de dados pessoais, e as boas práticas reconhecidas de segurança da informação. A contratada deverá adotar medidas adequadas para assegurar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade e a rastreabilidade das informações e dos serviços, bem como atender às orientações e aos controles definidos pelas áreas competentes do TJPI durante toda a execução contratual.

1.1.3 Eficiência e economicidade

O modelo de assinatura mensal reúne plataforma, ramais, aparelhos, tráfego nacional, manutenção, atualização e suporte em uma única contratação. A solução reduz a necessidade de aquisição e renovação de centrais e terminais próprios, diminui custos de energia e ocupação de espaço técnico e transfere à contratada a responsabilidade pela substituição dos aparelhos defeituosos. O preço mensal por ramal e as ligações nacionais ilimitadas favorecem a previsibilidade orçamentária e simplificam a gestão do serviço.

1.1.4 Benefícios e objetivos

- Assegurar a continuidade da comunicação por voz entre as unidades administrativas e judiciárias do TJPI e do atendimento telefônico ao público.
- Realizar uma nova implantação da telefonia IP, com organização dos ramais, da numeração

e das regras de atendimento conforme as necessidades do TJPI.

- Permitir a comunicação entre ramais pela rede interna integrada do Tribunal, inclusive entre unidades distintas, durante eventual indisponibilidade da internet, desde que o caminho interno permaneça operacional.
- Centralizar a gestão, o provisionamento e o monitoramento dos ramais em uma única plataforma, facilitando a identificação de falhas e a administração do serviço.
- Preservar, mediante portabilidade dos números elegíveis, a numeração institucional utilizada pelo TJPI, inclusive o número 0800 086 6666 da Ouvidoria, e permitir o recebimento direto de chamadas em todos os ramais por DDR.
- Disponibilizar inicialmente 365 ramais com aparelhos em comodato e manter capacidade para até 402 ramais, com ativação dos 37 ramais adicionais somente mediante Ordem de Serviço.
- Assegurar capacidade para, no mínimo, 60 chamadas externas simultâneas, ligações locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis e franquia mensal mínima de 50 minutos para chamadas internacionais, sem consumo acima da franquia.
- Melhorar a previsibilidade dos custos por meio da contratação integrada da plataforma, dos aparelhos em comodato, das chamadas, da manutenção e do suporte técnico.

2. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES E ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.1. De acordo com o disposto nos arts. 2º e 3º do Provimento Nº 13/2025 (6640734), as contratações realizadas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí devem estar alinhadas ao Plano Estratégico institucional, ser precedidas de adequado planejamento e estar previamente previstas no Plano Anual de Contratações (PAC) da Unidade Gestora, salvo justificativa fundamentada e aprovação da autoridade máxima competente, nos termos do art. 21, §1º, do referido Provimento.

2.2. Conforme o disposto no art. 2º do Provimento nº 13/2025 (6640734), todas as aquisições e contratações no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí devem estar alinhadas ao Planejamento Estratégico institucional, com vistas à organização, racionalização dos trâmites, eficácia das aquisições e cumprimento das determinações legais vigentes.

Instrumento	Identificação Objetivo Ação
PACTIC 2026	Processo SEI nº 26.0.000055166-9. Objeto: assinatura de ramal IP com aparelho em comodato e funcionalidades de PABX virtual em nuvem. Centro de custo: FERMOJUPI (UG 040105), Ação 6076 - Justiça Digital; natureza 339040.
PDTIC Planejamento de TIC	Processo SEI nº 26.0.000027274-3. Alinhamento com o planejamento das contratações de TIC, a continuidade dos serviços essenciais de comunicação e a modernização da infraestrutura corporativa.

Planejamento Estratégico TJPI (2021-2026)	• Perspectiva Sociedade - Macrodesafio II: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade. • Objetivo simplificado: entregar à sociedade um Tribunal transparente, acessível e efetivo. • A contratação também contribui para a Perspectiva Processos Internos, ao racionalizar recursos e apoiar a continuidade dos serviços.
ENTIC JUD (2021-2026)	• Resolução CNJ nº 370/2021: ◦ Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário; ◦ Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão; ◦ Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações; ◦ Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.
Outros	• Lei nº 14.133/2021; • Resolução CNJ nº 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 616/2025; • Resoluções CNJ nº 347/2020 e nº 400/2021; • Provimento TJPI nº 13/2025; • Lei nº 12.305/2010 e Decreto nº 10.936/2022, quanto à logística reversa; • e regulamentação vigente da ANATEL aplicável ao STFC, à numeração e à portabilidade.

3. OBSERVÂNCIA DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

3.1. Em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e com as diretrizes institucionais aplicáveis às contratações sustentáveis, a presente aquisição deverá observar critérios de sustentabilidade ambiental compatíveis com a natureza dos equipamentos de tecnologia da informação e comunicação a serem fornecidos.

3.2. A CONTRATADA deverá fornecer aparelhos e componentes adequados ao uso durante a vigência, realizar sua manutenção e, quando necessário, substituí-los por equipamentos compatíveis com os requisitos contratados. Deverá priorizar, quando tecnicamente viável, o

reaproveitamento, a reparação e o uso de embalagens recicláveis ou reutilizáveis

3.3. Os aparelhos e componentes de propriedade da CONTRATADA retirados de operação deverão receber destinação ambientalmente adequada, observada a legislação aplicável e os procedimentos do TJPI. Quando solicitado pela fiscalização, a CONTRATADA deverá comprovar a destinação realizada.

3.4. As embalagens utilizadas no acondicionamento e transporte dos equipamentos deverão, preferencialmente, ser recicláveis, reutilizáveis ou produzidas com redução do emprego de materiais plásticos descartáveis, devendo ser adotadas práticas que minimizem a geração de resíduos decorrentes do fornecimento.

3.5. A destinação dos equipamentos eletroeletrônicos substituídos ou que venham a se tornar inservíveis deverá observar, quando aplicável, os mecanismos de **logística reversa e destinação ambientalmente adequada**, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos – e com os procedimentos patrimoniais e ambientais adotados pelo TJPI. Quando houver recolhimento ou descarte realizado pela contratada, poderá ser exigida comprovação da destinação final ambientalmente adequada.

3.6. A adoção desses critérios busca conciliar a modernização da infraestrutura de conectividade do TJPI com a redução dos impactos ambientais associados ao consumo de energia, à geração de resíduos eletroeletrônicos e ao descarte de equipamentos, contribuindo para uma infraestrutura tecnológica mais eficiente e sustentável ao longo de seu ciclo de vida.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES

4.1.1. Os requisitos a seguir foram definidos para balizar a escolha da solução, garantindo que os serviços/equipamentos e insumos atendam às necessidades identificadas e se integrem ao ambiente do TJPI.

4.2. REQUISITOS FUNCIONAIS

4.2.1. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.2.1.1. A solução deverá utilizar PABX virtual em nuvem para a prestação do serviço de telefonia IP e oferecer uma plataforma única para administração, provisionamento e monitoramento de todos os ramais, inclusive daqueles atendidos pelos componentes locais.

4.2.1.2. A arquitetura deverá contemplar os recursos locais necessários para que os ramais conectados à rede interna integrada do TJPI se comuniquem entre si sem encaminhamento obrigatório das chamadas à nuvem. Essa comunicação deverá permanecer disponível durante a indisponibilidade da internet ou da plataforma em nuvem, desde que exista caminho operacional pela rede interna entre os ramais e os componentes necessários ao controle das chamadas.

4.2.1.3. Os componentes locais poderão ser físicos ou virtuais. A CONTRATADA poderá utilizar a infraestrutura virtual do TJPI mediante acordo técnico prévio sobre recursos computacionais, rede, armazenamento, acessos, segurança, backup, suporte e responsabilidades. A implantação, a configuração, o licenciamento, o monitoramento e a manutenção desses componentes permanecerão sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.1.4. Enquanto houver conectividade operacional com a plataforma em nuvem, a solução deverá realizar e receber as chamadas externas dos ramais autorizados. Na indisponibilidade dessa conectividade, as chamadas externas poderão ficar indisponíveis, permanecendo obrigatória a comunicação entre os ramais alcançáveis pela rede interna integrada do TJPI. Não será exigida rota externa alternativa durante a falha de internet.

4.2.1.5. A arquitetura deverá atender inicialmente a 365 ramais ativos e possuir capacidade para até 402 ramais, considerando os adicionais ativados mediante Ordem de Serviço. Em operação normal, deverá suportar, no mínimo, 60 chamadas externas simultâneas,

consideradas em conjunto as chamadas de entrada e saída.

4.2.1.6. O provisionamento dos aparelhos em comodato deverá ser centralizado. Os terminais deverão preservar suas configurações após reinicialização ou perda temporária da rede e retomar automaticamente a operação quando a conectividade for restabelecida, sem alteração dos números dos ramais ou intervenção manual em condições normais.

4.2.1.7. A solução deverá permitir o acompanhamento do estado dos ramais, terminais, componentes locais e serviços em nuvem, com identificação de falhas, alertas e histórico de eventos. Durante a indisponibilidade da internet, as informações necessárias ao acompanhamento dos componentes locais deverão permanecer acessíveis pela rede interna do TJPI.

4.2.1.8. A CONTRATADA deverá apresentar, no projeto executivo, o desenho lógico e físico da solução, a localização e a capacidade dos componentes, os fluxos das chamadas internas e externas, as dependências de rede, internet e energia e o funcionamento da comunicação interna durante a contingência. A arquitetura deverá observar as normas de segurança da informação do TJPI, as diretrizes aplicáveis do CNJ e as boas práticas pertinentes.

4.2.2. Requisitos de Capacitação

4.2.2.1 A CONTRATADA deverá realizar a passagem de conhecimento sobre a operação e a administração da solução à equipe técnica do TJPI, de forma presencial ou on-line. A atividade deverá ser prática e abranger as funcionalidades disponibilizadas, incluindo cadastro e configuração de ramais, gestão de permissões e recursos de atendimento, monitoramento, consulta a relatórios, identificação de falhas e procedimentos de contingência e restabelecimento. A CONTRATADA deverá fornecer material de apoio e esclarecer as dúvidas da equipe técnica até a conclusão do conteúdo apresentado.

4.2.3. Requisitos de Manutenção

4.2.3.1. A CONTRATADA deverá manter a solução de telefonia IP em funcionamento durante toda a vigência contratual, abrangendo a plataforma em nuvem, os componentes locais sob sua responsabilidade, os ramais, as licenças e os aparelhos fornecidos em comodato. A manutenção compreenderá as atividades preventivas e corretivas, as atualizações necessárias e a substituição de componentes defeituosos, sem cobrança adicional ao TJPI.

4.2.3.2. Diante de falha ou degradação do serviço, a CONTRATADA deverá realizar o diagnóstico e adotar as providências necessárias ao restabelecimento da operação, inclusive correção de configurações, atualização ou recuperação de software, reparo de componentes e atendimento remoto ou presencial, conforme a natureza da ocorrência.

4.2.3.3. Quando o reparo de aparelho telefônico, base de telefone sem fio ou outro componente fornecido pela CONTRATADA não for possível dentro do prazo contratual, deverá ser realizada sua substituição por equipamento compatível com a solução, de características técnicas iguais ou superiores, sem alteração do número, das permissões e das funcionalidades do ramal afetado.

4.2.3.4. A substituição deverá incluir instalação, configuração, provisionamento e atualização do inventário. O equipamento substituto deverá funcionar tanto com a plataforma em nuvem quanto com os recursos de comunicação interna pela rede integrada do TJPI, observados os requisitos aplicáveis ao tipo de aparelho.

4.2.3.5. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos necessários à manutenção e à substituição dos componentes sob sua responsabilidade, incluindo mão de obra, peças, licenças, deslocamento, transporte, retirada, entrega e configuração, sem ônus adicional para o TJPI.

4.2.3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais para abertura e acompanhamento de chamados, com registro do horário de abertura, localidade, ramais afetados, diagnóstico, providências adotadas, início efetivo do atendimento e conclusão do reparo. Deverá informar os

procedimentos de escalonamento e manter o histórico das ocorrências acessível ao TJPI.

4.2.3.7. Os prazos de atendimento e reparo observarão os níveis de serviço definidos no Termo de Referência: início do atendimento técnico em até 15 (quinze) minutos; reparo definitivo em até 4 (quatro) horas na capital; e solução em até 3 (três) dias úteis nas unidades do interior. A contagem ocorrerá nos dias úteis de funcionamento do TJPI, das 7h às 18h, conforme as regras específicas estabelecidas para esses prazos.

4.2.4. Requisitos de Projeto, de Implementação e Implantação

4.2.4.1. A CONTRATADA deverá elaborar e submeter à aprovação do TJPI um projeto executivo antes do início da implantação. O documento deverá apresentar a arquitetura da solução, os componentes em nuvem e no ambiente do Tribunal, os fluxos das chamadas internas e externas, o dimensionamento para até 402 ramais e 60 chamadas externas simultâneas, as dependências de rede e energia e os recursos necessários à comunicação interna durante a indisponibilidade da internet.

4.2.4.2. O projeto executivo deverá conter o inventário dos ramais, aparelhos, localidades, números telefônicos, DDRs, grupos, filas, URAs e regras de atendimento existentes. Deverá apresentar, ainda, cronograma de implantação por lotes, responsabilidades das partes, janelas de migração, plano de portabilidade, procedimentos de contingência e critérios para a liberação de cada etapa.

4.2.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar os aparelhos em comodato e todos os componentes necessários ao funcionamento da solução. A implantação inicial abrangerá 365 ramais. Os 37 ramais adicionais, até o limite de 402, somente serão implantados mediante Ordem de Serviço emitida pelo TJPI.

4.2.4.4. A migração deverá ocorrer de forma gradual e coordenada com o TJPI, preservando a continuidade do atendimento. A solução atual deverá permanecer em funcionamento para os números e ramais ainda não migrados. A desativação de cada número no serviço anterior dependerá da confirmação de sua operação na nova solução e da autorização do TJPI.

4.2.4.5. A CONTRATADA deverá promover a portabilidade de todos os números elegíveis constantes do inventário aprovado, inclusive do número 0800 086 6666 da Ouvidoria. Para cada número cuja portabilidade não puder ser concluída, deverá apresentar justificativa individualizada e documentação comprobatória do impedimento, além de propor alternativa para avaliação do TJPI.

4.2.4.6. A documentação de implantação deverá demonstrar a configuração da gestão unificada dos ramais, do monitoramento, dos DDRs, da recuperação automática dos aparelhos e dos componentes responsáveis pela comunicação interna na rede integrada do TJPI. A CONTRATADA deverá entregar ao Tribunal os desenhos atualizados, o plano de numeração, os procedimentos de operação e contingência e as capturas de tela necessárias à conferência das funcionalidades disponibilizadas.

4.2.4.7. A CONTRATADA deverá realizar a passagem de conhecimento sobre a operação e a administração da solução à equipe técnica do TJPI, abrangendo as funcionalidades implantadas, o monitoramento, o tratamento de falhas e os procedimentos de contingência e restabelecimento, com fornecimento de material de apoio.

4.2.4.8. A implantação deverá ser concluída em até 60 (sessenta) dias corridos, contados da publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP). Esse prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por até 30 (trinta) dias corridos, mediante justificativa formal da CONTRATADA e aceite prévio do TJPI.

4.2.6. Requisitos de Formação da Equipe / Experiência Profissional

4.2.6.1. A CONTRATADA deverá dispor, durante toda a vigência contratual, de equipe técnica com conhecimento e experiência na implantação, administração, manutenção e suporte de soluções de telefonia IP e PABX virtual, incluindo a plataforma em nuvem, os componentes de

sobrevivência local e os aparelhos fornecidos em comodato.

4.2.6.2. A equipe deverá ser capaz de configurar e administrar ramais, DDRs, permissões, filas e demais funcionalidades contratadas; acompanhar o funcionamento da solução; diagnosticar falhas de chamadas e de qualidade de voz; e restabelecer o serviço, inclusive quando o problema envolver a comunicação entre ramais pela rede interna integrada do TJPI durante a indisponibilidade da internet.

4.2.6.3. A CONTRATADA deverá contar com profissionais aptos a executar o provisionamento e a recuperação da configuração dos aparelhos, a substituição de componentes defeituosos, a ativação de novos ramais mediante Ordem de Serviço e os procedimentos técnicos necessários à portabilidade e à preservação dos números do TJPI, inclusive o 0800 086 6666.

4.2.6.4. Quando a solução de uma ocorrência depender de fabricante, provedor da plataforma ou prestadora envolvida na portabilidade, caberá à CONTRATADA realizar o escalonamento e acompanhar o caso até sua conclusão. O acionamento de terceiros não afastará sua responsabilidade pelo atendimento nem suspenderá os prazos contratuais.

4.2.6.5. A CONTRATADA deverá assegurar que sua equipe tenha acesso aos recursos técnicos e ao suporte necessários para operar a solução ofertada. A comprovação de qualificação dos profissionais, quando exigida no Termo de Referência, poderá ser feita por certificações, treinamentos, declarações de capacitação ou outros documentos pertinentes à solução, admitidos meios equivalentes que demonstrem a capacidade requerida.

4.2.6.6. Não será exigida equipe permanentemente alocada nas dependências do TJPI. A CONTRATADA deverá, contudo, manter estrutura suficiente para iniciar o atendimento nos prazos contratados, prestar suporte remoto e realizar atendimento presencial quando necessário à solução da ocorrência, observados os níveis de serviço estabelecidos para a capital e o interior.

4.2.7. Requisitos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS)

4.2.7.1. Os Acordos de Níveis de Serviço deverão abranger a plataforma de telefonia, os ramais, os aparelhos fornecidos em comodato, os componentes de sobrevivência local e as demais funcionalidades contratadas. Seu objetivo é assegurar o atendimento das ocorrências e o restabelecimento dos serviços de comunicação do TJPI.

4.2.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais para abertura e acompanhamento de chamados, com registro do horário de abertura, da unidade e dos ramais afetados, da descrição da falha, das providências adotadas, do horário de início do atendimento e do horário de solução. O atendimento poderá começar remotamente; quando a solução exigir intervenção presencial, a CONTRATADA deverá realizá-la dentro do prazo de reparo aplicável.

4.2.7.3. Para ocorrências em ramais da capital, o atendimento técnico deverá ser iniciado em até **15 (quinze) minutos** e o reparo definitivo deverá ocorrer em até **4 (quatro) horas**.

4.2.7.4. Para ocorrências em ramais das unidades do interior, o atendimento técnico deverá ser iniciado em até **15 (quinze) minutos**, admitido o início remoto, e o reparo definitivo deverá ocorrer em até **3 (três) dias úteis**. Quando necessária, a CONTRATADA deverá providenciar intervenção presencial, transporte, peças e substituição de aparelhos ou componentes dentro desse prazo.

4.2.7.5. Quando a falha ocorrer em componente central da solução e afetar simultaneamente ramais ou funcionalidades, o reparo definitivo deverá ocorrer em até **4 (quatro) horas**, independentemente da localização dos ramais afetados. O mesmo prazo será aplicado à **indisponibilidade geral da solução**, caracterizada pela interrupção completa dos serviços de comunicação sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.7.6. Os prazos de atendimento e reparo serão contados exclusivamente nos dias úteis, durante o horário de funcionamento do TJPI, das **7h às 18h**, observadas as regras de medição estabelecidas no Termo de Referência.

4.2.7.7. Considera-se reparo definitivo o restabelecimento das funcionalidades afetadas, inclusive mediante substituição de aparelho ou componente defeituoso por outro compatível, devidamente instalado e configurado. O encerramento do chamado deverá conter o registro da causa identificada, das medidas executadas e da confirmação do funcionamento do serviço.

4.2.7.8. Os indicadores, as metas mensais, os procedimentos de escalonamento, a medição dos prazos e as glosas pelo descumprimento dos níveis de serviço observarão o Termo de Referência e seus anexos. O escalonamento a fabricantes, provedores ou terceiros sob responsabilidade da CONTRATADA não suspenderá a contagem dos prazos. Eventual impedimento atribuível ao TJPI deverá ser documentado e submetido à fiscalização para avaliação.

4.2.8. Requisitos Temporais

4.2.8.1. O prazo máximo para implantação da solução de telefonia IP será de **60 (sessenta) dias consecutivos**, contados da publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP. A implantação compreende a disponibilização e configuração da plataforma, dos recursos de sobrevivência local e dos aparelhos em comodato, bem como a ativação dos ramais inicialmente contratados e a realização dos testes necessários ao recebimento da solução.

4.2.8.2. O prazo poderá ser prorrogado **uma única vez, por até 30 (trinta) dias consecutivos**, mediante solicitação prévia da CONTRATADA, acompanhada de justificativa formal e cronograma atualizado, condicionada à análise e à aceitação expressa do TJPI. A prorrogação não será automática.

4.2.9. Requisitos de Segurança da Informação

a) A solução deve estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação do Tribunal de Justiça do Piauí, disponível em https://www.tjpi.jus.br/transparencia/boxes/179/file.

b) Todas as informações consideradas sensíveis pelo TJPI deverão ser resguardadas por parte da CONTRATADA não sendo permitido, em hipótese alguma, o compartilhamento, cópia, retirada, reprodução, carga, levantamento, entre outros, de informações oriundas dos usuários da solução ou de sistemas informatizados institucionais sem a devida autorização prévia e expressa por parte da autoridade competente do TJPI.

c) São consideradas sensíveis, para fins de aplicação do item anterior, aquelas informações que por sua natureza são consideradas de interesse confidencial, restrita ou sigilosa como, por exemplo:

- Parte ou totalidade das informações armazenados nas bases de dados do sistema sobre os servidores do TJPI, sejam elas residentes interna ou externamente.
- Circulares e comunicações internas do TJPI.
- Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo TJPI.

4.2.10. Requisitos Legais

4.2.10.1. Esta contratação busca atender as necessidades do TJPI, obedecendo às seguintes legislações:

4.2.10.2. Legislação Federal/Nacional:

- Lei nº 14.133/2021 que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Lei Complementar nº 123/2006 que Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;
- Lei nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;

- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
  Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 3 de outubro de 2022 que dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.2.10.3. Legislação do Estado do Piauí:

- Decreto Estadual 21.872/2023, que regulamenta a Lei Federal nº 14.133/2021, de 1º de Abril de 2021, no âmbito do poder Executivo Estadual.

4.2.10.4. Legislação do Poder Judiciário:

- Resolução Nº 468/2022 - Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, 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;
- Provimento 13/2025 (SEI nº 6640734) que regula os procedimentos de obras, serviços, compras e alienações no âmbito do Tribunal de Justiça do Piauí e Manual de Compras e Contratações do TJ-PI;.
  Resolução nº 532/2026, que Institui a Política de Governança das Contratações Públicas, o Programa Permanente de Capacitação dos Servidores e a Política de Gestão de Riscos, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí;
- Resolução Nº 418/2024, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Riscos ? SGR do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;
- Resolução TJ/PI nº 19/2007 que Institui a Central de Licitações e Contratos do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí e estabelece regras para licitação e contratos no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

4.2.10.5. No que tange à legislação específica, não fora encontrada nenhuma observância obrigatória para o projeto em epígrafe.

4.3. REQUISITOS TÉCNICOS

4.3.1. Diretrizes de Suporte e Manutenção:

- **Especificações técnicas:** Os requisitos da solução, as obrigações de manutenção e os níveis de serviço estão previstos nas Especificações 22 (8650537) e nas demais disposições do Termo de Referência.
- **Local de prestação dos serviços:** A solução deverá atender a todas as unidades do TJPI na capital e no interior do Estado do Piauí, conforme as localidades indicadas no Anexo 1316 (SEI nº 8643855). A CONTRATADA será responsável pela entrega, instalação, configuração e ativação dos aparelhos em comodato nos respectivos endereços, inclusive nos novos endereços das unidades que forem transferidas durante a vigência contratual. O suporte poderá ser iniciado remotamente; quando necessária intervenção presencial, a CONTRATADA deverá comparecer à unidade afetada, observados os prazos contratuais. A manutenção abrangerá a plataforma em nuvem, os componentes de sobrevivência local, os ramais e os aparelhos fornecidos em comodato.
- **Entrega e instalação dos aparelhos:** Os aparelhos em comodato deverão ser entregues, instalados e configurados nas unidades indicadas pelo TJPI, conforme o cronograma de implantação aprovado. Quando o TJPI determinar entrega centralizada, esta ocorrerá no **Departamento de Material e Patrimônio – DEPMAT**, situado na Rua Jornalista Lívio

Lopes, s/n, Bairro Redonda, CEP 64.077-805, Teresina-PI, em dia útil e mediante agendamento prévio. A entrega centralizada não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela distribuição, instalação e ativação nos locais previstos.

- **Canais de acionamento e acompanhamento:** A CONTRATADA deverá disponibilizar portal ou sistema eletrônico para registro e acompanhamento de chamados, acessível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, além de canal telefônico para acionamento durante o horário de funcionamento do TJPI. As ocorrências poderão ser comunicadas pelo CONTRATANTE ou identificadas pelo monitoramento da solução, devendo ser registradas para acompanhamento e apuração dos níveis de serviço.
- **Escopo da assistência técnica:** O suporte compreenderá esclarecimento de dúvidas técnicas, diagnóstico, correção de falhas, manutenção e atualização dos componentes sob responsabilidade da CONTRATADA, recuperação de configurações e substituição de aparelhos ou componentes defeituosos. Abrangerá também problemas que afetem o funcionamento dos ramais, a comunicação interna pela rede integrada do TJPI e as chamadas externas, conforme as condições de conectividade estabelecidas para a solução.

4.4. ADERÊNCIA A PADRÕES E MODELOS

4.4.1. Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI

4.4.1.1. Não se aplica. Os objetos não tratam de desenvolvimento de sistemas.

4.4.2. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil

4.4.2.1. Não se aplica, pois não é obrigatória a utilização de certificação digital.

4.4.3. Modelo de Requisitos MoReq-Jus

4.4.3.1. Não se aplica. Os objetos não tratam de desenvolvimento de sistemas.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

O quantitativo foi definido com base na planilha **Telefones VoIPs Ativos, Anexo 1316 (SEI nº 8643855)**, que relaciona **365 números únicos em funcionamento** nas unidades do TJPI. Essa quantidade corresponde aos ramais previstos para a implantação inicial, cada um com assinatura do serviço e aparelho telefônico fornecido em comodato.

Para atender a novas demandas durante a vigência contratual, foi prevista capacidade adicional de **10%** sobre os 365 ramais identificados. O resultado de 36,5 ramais foi arredondado para **37 ramais**, totalizando o limite de **402 ramais ativos**. Essa capacidade adicional **não será ativada nem faturada automaticamente**: cada ramal dependerá de Ordem de Serviço emitida pelo TJPI, e seu faturamento somente poderá começar após a efetiva implantação e homologação.

Memória de cálculo	Quantidade
Telefones VoIP ativos relacionados na planilha	365
Previsão para novas demandas: 10% de 365 = 36,5, arredondada para cima	37
Limite contratual: 365 + 37	402

Cada assinatura mensal deverá compreender o ramal, o aparelho em comodato, as funcionalidades da plataforma de PABX virtual, os recursos de comunicação interna e sobrevivência local, as chamadas locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis, além de suporte e manutenção, conforme as especificações da contratação.

Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quantidade	Vigência

1	26107	Assinatura de ramal IP com PABX virtual em nuvem, aparelho em comodato, ligações locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis e **franquia mínima de 50 minutos mensais de chamadas internacionais para a solução, compartilhada entre os ramais autorizados pelo TJPI, com bloqueio após seu consumo e sem cobrança excedente, suporte e manutenção, conforme as especificações técnicas**	Assinatura mensal por ramal	Até 402	60 meses

Para fins de planejamento do fornecimento dos aparelhos, adota-se a seguinte **composição referencial** dos 402 terminais. A distribuição efetiva entre os tipos será confirmada pelo TJPI no projeto de implantação e nas Ordens de Serviço, de acordo com a necessidade de cada posto de trabalho.

Composição referencial dos terminais	**Percentual**	**Quantidade**
Telefone IP Tipo 1 com fio	aprox. 75%	301
Telefone IP Tipo 2 sem fio	aprox. 25%	101
Total máximo	100%	402

A distribuição orçamentária estimada para a contratação permanece em **70% para o 1º Grau e 30% para o 2º Grau**, sujeita à adequação conforme a efetiva alocação dos ramais e as orientações da área orçamentária.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO – PROSPECÇAO E ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS DE SOLUÇÃO

6.1. O levantamento de mercado para atendimento da demanda considerou a continuidade temporária do contrato atual, a implantação de infraestrutura própria de telefonia IP e a contratação de serviço de PABX virtual com aparelhos em comodato. A análise levou em conta a necessidade de uma nova implantação organizada para atender aos requisitos do TJPI, o atendimento às unidades da capital e do interior, a preservação dos números existentes, os custos de implantação e operação e a responsabilidade pelo suporte durante toda a vigência.

6.1.1. Também foi considerada a necessidade de gestão unificada dos ramais e de comunicação interna pela rede integrada do TJPI durante a indisponibilidade da internet. Esses requisitos deverão ser atendidos por recursos de sobrevivência local, sem exigência de continuidade das chamadas externas enquanto não houver conectividade com a plataforma em nuvem.

6.2. PORTAL DO SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO

6.2.1. A consulta a soluções de software público não supre, por si só, o objeto desta contratação. A demanda compreende a prestação continuada do serviço de telefonia IP, com plataforma de PABX virtual, aparelhos em comodato, numeração e portabilidade, chamadas externas, implantação em unidades de todo o Estado, monitoramento, manutenção e suporte sujeitos a níveis de serviço. Eventual software de PABX poderia atender a parte das funções técnicas, mas ainda exigiria a contratação e a integração dos demais componentes e serviços necessários à operação da telefonia do TJPI.

6.3. ANÁLISE DAS POSSÍVEIS SOLUÇÕES

A equipe de contratação avaliou as seguintes opções:

6.3.1 ALTERNATIVA 1 – CONTINUIDADE DA CONTRATAÇÃO PELO MODELO ATUALMENTE EXECUTADO

Esta alternativa consiste em manter o Contrato nº 82/2023 como solução de telefonia do TJPI. Embora preserve uma estrutura já implantada e evite uma substituição imediata, a equipe técnica avalia que a forma como o serviço vem sendo executado recomenda uma nova contratação, com implantação planejada de maneira mais organizada para atender aos requisitos do TJPI e melhorar a execução do serviço.

A manutenção do contrato atual deve servir apenas para assegurar a continuidade do atendimento até que a nova solução esteja instalada, testada e apta a substituí-lo. Caso seja necessária sua prorrogação para cobrir esse período, deverá ser prevista cláusula resolutória, observadas as condições contratuais aplicáveis. **Não é recomendada como solução definitiva; é admissível somente durante a transição.**

6.3.2 ALTERNATIVA 2 – AQUISIÇÃO DE PABX IP PRÓPRIO E APARELHOS PATRIMONIAIS, COM CONTRATAÇÃO SEPARADA DO TRÁFEGO TELEFÔNICO

A aquisição daria ao TJPI controle direto sobre os equipamentos e a infraestrutura de telefonia. O Tribunal poderia definir a arquitetura local e administrar as configurações.

Em contrapartida, seria necessário adquirir e renovar equipamentos e licenças, manter a infraestrutura, administrar peças e garantias e dispor de equipe para operar e atualizar a solução. A contratação separada do tráfego também exigiria coordenação entre fornecedores para diagnosticar falhas. Esses custos e responsabilidades devem ser avaliados durante toda a vida útil do sistema. **A alternativa não é recomendada para a necessidade atual.**

6.3.3 ALTERNATIVA 3 – SERVIÇO GERENCIADO DE PABX VIRTUAL EM NUVEM, COM RECURSOS DE SOBREVIVÊNCIA LOCAL, APARELHOS EM COMODATO E CHAMADAS NACIONAIS ILIMITADAS

A contratada forneceria e manteria a solução completa: plataforma, ramais, aparelhos IP em

comodato, interconexão telefônica, portabilidade, tráfego de voz, monitoramento e suporte. Todos os ramais seriam administrados em uma única plataforma. O serviço começaria com os 365 ramais levantados e permitiria ativar até 37 adicionais mediante Ordem de Serviço.

A plataforma de PABX virtual operará em nuvem. Para manter a comunicação entre os ramais pela rede interna integrada do TJPI durante a indisponibilidade da internet, a CONTRATADA deverá implantar os componentes locais necessários, podendo utilizar a infraestrutura virtual do Tribunal mediante acordo técnico prévio. Nessa situação, as chamadas externas poderão ficar indisponíveis, mas os ramais que permanecerem alcançáveis pela rede interna deverão continuar a se comunicar, inclusive entre unidades distintas. Restabelecida a conectividade, a solução deverá retomar automaticamente as chamadas externas, sem perda das configurações dos ramais. Em operação normal, deverá preservar os números existentes passíveis de portabilidade, inclusive o 0800 da Ouvidoria, permitir o recebimento direto por DDR em todos os ramais e suportar, no mínimo, 60 chamadas externas simultâneas.

O contrato deverá definir os requisitos de segurança, disponibilidade, monitoramento, suporte e testes de implantação e contingência. **É a alternativa recomendada.**

6.3.4 ALTERNATIVA 4 – SOFTPHONE OU PLATAFORMA COLABORATIVA COMO SOLUÇÃO EXCLUSIVA

Softphones e plataformas colaborativas favorecem a mobilidade e permitem atender chamadas por computadores ou dispositivos móveis. Podem ser úteis para trabalho remoto e postos em que o aparelho físico não seja necessário.

Como solução exclusiva, exigiriam avaliar a disponibilidade de computadores, headsets, licenças e conectividade em todos os postos, além da adequação a recepções, balcões de atendimento, filas e unidades que dependem de telefones dedicados. **Podem complementar a telefonia contratada, mas não substituem integralmente os ramais com aparelhos em comodato previstos para a demanda atual.**

6.3.5 Conclusão da análise das alternativas

A contratação de serviço de PABX virtual em nuvem, com aparelhos IP em comodato, portabilidade dos números existentes, chamadas locais e nacionais ilimitadas, suporte e manutenção, apresenta a melhor adequação às necessidades do TJPI. A solução permite uma nova implantação organizada, a gestão unificada dos ramais e a ampliação gradual do serviço, com custos previsíveis e responsabilidade técnica concentrada na CONTRATADA.

A alternativa deverá incluir recursos de sobrevivência local para manter a comunicação entre os ramais pela rede interna integrada do TJPI durante a indisponibilidade da internet. Também reduz a necessidade de aquisição e manutenção de equipamentos próprios de telefonia sujeitos à obsolescência.

6.4. CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES

A pesquisa mercadológica foi consolidada na Pesquisa de Preços 436/2026 (SEI nº 8665701) e nos respectivos Cálculos de Pesquisa de Preços 490/2026 (8725572).

6.5. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

6.5.1. Não há contratações correlatas ou interdependentes.

7. ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

7.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

O serviço incluirá portabilidade da numeração, manutenção do número 0800 da Ouvidoria, chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas para telefones fixos e móveis, **franquia mínima de 50 (cinquenta) minutos mensais para chamadas internacionais, compartilhada entre os ramais autorizados pelo TJPI, com bloqueio de novas chamadas e**

encerramento de chamadas em curso ao atingir o limite da franquia, sem consumo excedente ou cobrança adicional, aparelhos IP homologados em comodato, instalação, configuração, suporte, manutenção, atualizações, treinamento e gerenciamento centralizado.

A plataforma deverá ser nativamente SIP e oferecer administração web, provisionamento centralizado, integração com LDAP ou Active Directory, relatórios, painéis gerenciais, filas, grupos de busca, autoatendimento, mobilidade, auditoria e mecanismos de segurança. Para o limite de 402 ramais, o conjunto de aparelhos será composto, como referência de dimensionamento, por 301 terminais com fio e 101 terminais sem fio, correspondentes a aproximadamente 75% e 25%, respectivamente. O arredondamento da fração foi direcionado ao terminal Tipo 2, conforme a regra de dimensionamento da solução.

7.2. Justificativa da solução escolhida

Sob o aspecto técnico, a solução em nuvem permite centralizar a administração dos ramais, ampliar a capacidade por licenças, preservar a numeração institucional, distribuir recursos de atendimento e aplicar controles homogêneos de segurança, monitoramento e auditoria. O fornecimento dos terminais em comodato integra a manutenção e a substituição dos aparelhos ao próprio serviço, reduzindo o tempo de indisponibilidade e a necessidade de estoque próprio.

Sob o aspecto econômico, o modelo concentra os custos em valor mensal previsível por ramal, inclui chamadas nacionais e reduz despesas com aquisição, atualização, energia, espaço físico, manutenção e descarte de equipamentos. A contratação por item único evita a fragmentação de responsabilidades entre plataforma, terminais, tráfego, portabilidade e suporte, preservando a compatibilidade e o nível de serviço. Sob o aspecto operacional, a transição planejada mitiga o risco de interrupção de um serviço essencial.

7.2.1 Resultados e benefícios almejados

1) Garantir a continuidade da comunicação por voz em todas as unidades contempladas.
2) Disponibilizar os 365 ramais IP atualmente ativos, com gestão centralizada, e permitir até 37 novas ativações mediante Ordem de Serviço, observado o limite contratual de 402 ramais.
3) Preservar a numeração institucional e o número 0800 da Ouvidoria durante a migração.
4) Melhorar a qualidade, a disponibilidade, a segurança e a rastreabilidade do serviço.
5) Assegurar manutenção e substituição dos aparelhos sem aquisição patrimonial pelo TJPI.
6) Oferecer chamadas nacionais ilimitadas e previsibilidade do gasto mensal.
7) Reduzir a obsolescência, o consumo de energia, a ocupação de espaço técnico e a geração de resíduos sob responsabilidade direta do TJPI.
8) Aprimorar o atendimento ao jurisdicionado e a comunicação entre as unidades administrativas e judiciais.

7.3. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS CONTRATADOS

Item	CATSER	Descrição resumida	Unidade	Quantidade inicial	Limite contratual	Vigência

1	26107	Assinatura de ramal IP com PABX virtual em nuvem, aparelho em comodato, ligações locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis e **franquia mínima de 50 minutos mensais de chamadas internacionais para a solução, compartilhada entre os ramais autorizados pelo TJPI, com bloqueio após seu consumo e sem cobrança excedente, suporte e manutenção, conforme as especificações técnicas**	Assinatura mensal por ramal ativo	**365**	**402**	**60 meses**

A diferença de **37 ramais** corresponde à previsão de crescimento de aproximadamente 10% sobre a demanda inicial. Esses ramais somente serão ativados mediante Ordem de Serviço do TJPI e faturados após a efetiva implantação e homologação.

7.4. ESTIMATIVA DO CUSTO TOTAL DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

7.4.1. O orçamento estimado para a contratação não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas, conforme art. 24 do da Lei Nº 14.133/202, combinado com o § 1º do art. 91 do Decreto Estadual 21.872/2023.

7.4.2. Justifica-se o sigilo suso mencionado na busca pela melhor oferta como consecução do Princípio da Supremacia do Interesse Público Primário, **haja vista que ao publicizar o valor estimado, as ofertas apresentadas pelos licitantes tendem a gravitar em torno deste**, logo, de modo diferente, o sigilo do custo estimado tende a estimular a competitividade e baixar os preços, uma vez que o parâmetro dos licitantes passa a ser os preços da própria disputa.

7.4.3. Dessa maneira, percebe-se que o preço sigiloso, com base na publicidade diferida, promove o surgimento de preços mais justos e consoantes com o custo de produção, sem se afastar da margem de lucro necessária para a manutenção da preservação das empresas e consequente geração de empregos.

8. SUSTENTAÇAO DO CONTRATO

8.1. ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

8.1.1. A solução de telefonia IP será implantada nas unidades do TJPI na capital e no interior, utilizando a rede interna integrada do Tribunal para a comunicação entre ramais. Antes da implantação, a CONTRATADA deverá avaliar, em conjunto com a equipe técnica do TJPI, as condições de conectividade, energia e pontos de rede dos locais de instalação, bem como os recursos necessários à sobrevivência local durante a indisponibilidade da internet.

8.1.2. Caberá à CONTRATADA elaborar o projeto de implantação, fornecer e instalar os aparelhos em comodato, configurar e ativar os ramais, implantar os componentes da solução sob sua responsabilidade e realizar os testes de funcionamento. Também deverá identificar previamente as dependências técnicas de cada unidade e comunicar ao TJPI eventuais impedimentos à implantação.

8.1.3. A utilização da infraestrutura virtual do TJPI para hospedar componentes de sobrevivência local dependerá de avaliação e acordo técnico prévios entre as partes, com definição dos recursos necessários e das responsabilidades de implantação, operação, manutenção e suporte. Os componentes, licenças e serviços de responsabilidade da CONTRATADA deverão estar incluídos no preço contratado.

8.1.4. Caso a implantação de aparelho ou componente da solução exija a criação, instalação ou adequação de ponto de rede na unidade, essa providência ficará a cargo do **TJPI**. A CONTRATADA deverá identificar a necessidade no projeto de implantação, informar o local e os requisitos do ponto e coordenar a instalação do aparelho após sua disponibilização pelo Tribunal.

8.2. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

8.2.1. O TJPI dispõe de equipe técnica para acompanhar a implantação, administrar os acessos institucionais necessários e fiscalizar a execução contratual. Não se identifica, neste momento, necessidade de contratação adicional de pessoal para essas atividades. A execução da solução de telefonia, inclusive instalação, configuração, monitoramento, manutenção e suporte, será de responsabilidade da CONTRATADA.

8.2.2. Caberá ao TJPI disponibilizar o acesso às unidades e à rede interna institucional, bem como providenciar os pontos de rede que precisarem ser criados ou adequados para a implantação. A eventual utilização de infraestrutura virtual do Tribunal para os recursos de sobrevivência local dependerá de acordo técnico prévio, com definição dos recursos disponibilizados e das responsabilidades de cada parte.

8.2.3. A CONTRATADA deverá dispor dos profissionais, aparelhos em comodato, acessórios, componentes, licenças e demais recursos necessários para implantar e manter a solução em funcionamento nas unidades atendidas. Suas responsabilidades incluem a configuração e ativação dos ramais, a gestão e o monitoramento da solução, o atendimento de falhas, o escalonamento técnico e a substituição de aparelhos ou componentes defeituosos, observados os níveis de serviço contratados.

8.2.4. As atividades de implantação, manutenção e suporte deverão ser registradas de modo a permitir o acompanhamento pela fiscalização contratual. Os registros deverão identificar, conforme o caso, a unidade e o ramal afetados, o aparelho ou componente envolvido, o número do chamado, os horários de abertura, início do atendimento e solução, o problema identificado, as providências adotadas e as substituições realizadas.

8.3. CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.3.1. Considerando a natureza continuada da telefonia IP, a CONTRATADA deverá manter a operação, o monitoramento, a manutenção e o suporte da solução durante toda a vigência contratual, observados os níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência e em seus anexos.

8.3.2. A solução deverá manter a comunicação entre os ramais alcançáveis pela rede interna integrada do TJPI durante a indisponibilidade da internet, desde que essa rede e os componentes necessários à sobrevivência local permaneçam operacionais. Nessa situação, as chamadas externas poderão ficar indisponíveis, sem exigência de enlace ou rota externa alternativa.

8.3.3. Falhas na plataforma, nos componentes locais, nos ramais ou nos aparelhos em comodato deverão ser registradas e tratadas pela CONTRATADA nos prazos contratuais. Quando necessário, caberá à CONTRATADA reparar ou substituir aparelhos e componentes, sem custos adicionais para o TJPI, preservando a numeração e as configurações dos ramais.

8.3.4. A migração do contrato atualmente em vigor deverá ocorrer de forma planejada e por etapas. A desativação do atendimento anterior para cada número ou serviço dependerá da comprovação de seu funcionamento na nova solução e do aceite do TJPI, com atenção aos números de atendimento ao público e ao **0800 086 6666**.

8.3.5. Ocorrências que possam afetar a continuidade do serviço deverão ser comunicadas à fiscalização contratual, acompanhadas das medidas adotadas, da previsão de restabelecimento e dos registros necessários à apuração dos níveis de serviço.

8.4. TRANSIÇÃO CONTRATUAL E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

8.4.1. A CONTRATADA deverá cooperar com a transição inicial do contrato de telefonia atualmente em vigor e, ao término de sua própria contratação, com a transferência do serviço para o TJPI ou para futura prestadora. Essas atividades deverão ser planejadas com antecedência, de modo a preservar a numeração, os canais de atendimento e a continuidade dos serviços durante a migração.

8.4.2. No encerramento, a CONTRATADA deverá entregar ao TJPI as **versões finais e atualizadas dos produtos e documentos resultantes da contratação**, incluindo o projeto e os diagramas da arquitetura implantada, o plano de numeração, o inventário de ramais, DDRs e aparelhos, as configurações e regras de atendimento, os registros de portabilidade, os procedimentos de operação e contingência e os demais dados necessários à continuidade da solução. A entrega deverá ocorrer em formatos que permitam sua consulta e utilização pelo TJPI e, quando tecnicamente disponível, sua exportação para outra solução.

8.4.3. A CONTRATADA deverá realizar a **transferência final de conhecimentos** à equipe técnica indicada pelo TJPI, abrangendo a operação, a administração, o monitoramento, a manutenção e os procedimentos de contingência da solução efetivamente implantada. Deverá também prestar os esclarecimentos técnicos necessários à transição para a solução sucessora.

8.4.4. A devolução ou retirada dos **aparelhos em comodato e dos componentes de propriedade da CONTRATADA** deverá seguir inventário e cronograma aprovados pelo TJPI, sem interromper antecipadamente os ramais ainda em operação. Recursos materiais eventualmente disponibilizados pelo Tribunal à CONTRATADA deverão ser devolvidos nas condições contratualmente previstas.

8.4.5. Concluídas as atividades de transição, deverão ser **revogados os perfis de acesso** concedidos à CONTRATADA aos sistemas, ambientes e recursos do TJPI. A CONTRATADA deverá prestar as informações necessárias para a revogação e comprovar a desativação dos acessos sob sua administração.

8.4.6. As **caixas postais de voz e demais contas ou repositórios vinculados à solução**, quando existentes, deverão ter seus conteúdos tratados conforme orientação do TJPI e as regras de retenção aplicáveis. Após a entrega dos dados cuja preservação seja determinada pelo Tribunal, a CONTRATADA deverá eliminar os conteúdos e acessos remanescentes sob sua responsabilidade e apresentar a respectiva comprovação, ressalvadas as obrigações legais de guarda.

8.4.7. Chamados, pendências de portabilidade, obrigações de suporte e demais atividades em andamento deverão constar de relatório de transição, com indicação de responsáveis, situação

e providências necessárias. O encerramento contratual não dispensa a CONTRATADA de cumprir as obrigações ainda exigíveis nos termos do contrato.

8.5. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA TECNOLÓGICA

8.5.1. O TJPI deverá manter acesso administrativo às informações necessárias à fiscalização e à gestão dos ramais, da numeração, das permissões e das regras de atendimento, por meio da plataforma única de gerenciamento prevista na contratação.

8.5.2. A CONTRATADA deverá manter atualizada a documentação da solução e disponibilizar ao TJPI os inventários, registros e configurações necessários à operação assistida, à auditoria e à futura transição contratual, resguardadas as credenciais e informações protegidas pelas políticas de segurança do Tribunal.

8.5.3. A numeração utilizada pelo TJPI, inclusive os DDRs portados e o **0800 086 6666**, deverá permanecer identificada e documentada de forma a viabilizar, ao término do contrato, os procedimentos de portabilidade cabíveis para outra prestadora.

8.5.4. A solução deverá permitir a exportação, em formato utilizável, dos dados e configurações necessários à continuidade da telefonia, conforme as funcionalidades disponíveis e as condições definidas no Termo de Referência. A CONTRATADA deverá cooperar tecnicamente com a migração, sem impor restrições indevidas ao acesso do TJPI às informações de seus próprios ramais e serviços.

8.5.5. A independência tecnológica será viabilizada pela **preservação da documentação e dos dados pelo TJPI**, permitindo que, ao término do contrato, o Tribunal contrate outra empresa para implantar e operar uma nova solução de telefonia com base nas informações do ambiente existente. A CONTRATADA deverá cooperar com essa transição e com a portabilidade dos números, conforme as condições contratuais. Os aparelhos em comodato e os componentes de propriedade da CONTRATADA não serão incorporados ao patrimônio do TJPI.

8.6. DA DISPENSA DE ELABORAÇÃO DA MATRIZ DE RISCOS

8.6.1. A elaboração de matriz de riscos não se mostra necessária no presente procedimento, considerando que o valor estimado da contratação é reduzido e não se enquadra em hipóteses que demandem maior rigor na alocação formal de riscos, nos termos do art. 6º, inciso XXII, da Lei nº 14.133/2021, o qual vincula a adoção desse instrumento à relevância, complexidade e materialidade do objeto.

8.6.2. No caso em análise, trata-se de aquisição de bens de baixa a média complexidade técnica, com escopo bem definido, riscos ordinários e amplamente conhecidos pelo mercado, os quais são limitados, previsíveis e passíveis de mitigação por meio de cláusulas contratuais padronizadas, especificações técnicas claras e adequada fiscalização da execução.

8.6.3. Ademais, os riscos envolvidos concentram-se, em sua maioria, em aspectos operacionais comuns, tais como cumprimento de prazos, conformidade técnica dos produtos entregues e eventual necessidade de ajustes, não havendo elementos que indiquem a necessidade de estruturação formal e detalhada de alocação de riscos entre as partes.

8.6.4. Nesse contexto, a exigência de matriz de riscos se mostraria medida desproporcional e de baixa utilidade prática, podendo acarretar aumento de custos administrativos e complexidade desnecessária ao procedimento, sem correspondente benefício à gestão contratual.

8.6.5. Assim, a dispensa da matriz de riscos fundamenta-se nos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, eficiência e economicidade, uma vez que os mecanismos ordinários de gestão e fiscalização contratual mostram-se suficientes para assegurar a adequada execução do objeto e a mitigação dos riscos inerentes à contratação.

9. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

9.1. NATUREZA DO OBJETO

9.1.1 O objeto caracteriza-se como serviço comum de TIC, continuado e sem dedicação exclusiva de mão de obra, pois suas especificações, padrões de desempenho e critérios de qualidade podem ser definidos objetivamente no edital. O fornecimento de aparelhos em comodato é acessório à prestação principal. A natureza continuada decorre da necessidade permanente de comunicação por voz e do risco de prejuízo às atividades institucionais em caso de interrupção.

9.2. PARCELAMENTO DO OBJETO E ADJUDICAÇÃO

9.2.1 Não se recomenda o parcelamento técnico da solução. Plataforma, licenças, ramais, portabilidade, tráfego, aparelhos, instalação, suporte, manutenção e atualização formam um conjunto integrado e interdependente. A contratação separada desses componentes poderia gerar incompatibilidades, ampliar os pontos de falha, dificultar a gestão dos níveis de serviço e fragmentar a responsabilização por incidentes. A concentração em item único preserva a integração técnica e a responsabilidade ponta a ponta, sem afastar a competição, pois a pesquisa de preços identificou pluralidade de fornecedores aptos.

9.2.2 A adjudicação será realizada pelo critério de MENOR PREÇO DO ITEM, desde que a proposta cumpra integralmente os requisitos técnicos, os critérios de habilitação, os níveis de serviço e as demais condições do edital. O preço deverá contemplar o período de 60 meses, assim como todos os custos da plataforma, dos ramais, dos aparelhos em comodato, do tráfego, da instalação, da portabilidade, do treinamento, do suporte, da manutenção e dos tributos.

9.3. PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E MODALIDADE

A pesquisa de mercado demonstrou a existência de pluralidade de fornecedores e contratações públicas comparáveis. Por se tratar de serviço comum, recomenda-se a realização de Pregão Eletrônico, com julgamento pelo menor preço do item, observadas a transparência, a competitividade, a seleção da proposta mais vantajosa e a verificação objetiva da aderência técnica.

9.4 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A disponibilidade orçamentária e financeira foi informada no Despacho CEORC - Disponibilidade Orçamentária (SEI nº 8696594) que é por estimativa, com reserva proporcional ao exercício de 2026 e distribuição de 70% para o 1º Grau e 30% para o 2º Grau.

Unidade Orçamentária: Natureza da Despesa: FONTE:	040105 - FERMOJUPI **339040 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica** 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas
PROJETO/ATIVIDADE: Classificação Funcional: Plano Orçamentário:	6076 - JUSTIÇA DIGITAL 02.061. 0115. 6076 000162 - 1º Grau de Jurisdição
PROJETO/ATIVIDADE: Classificação Funcional: Plano Orçamentário:	6076 - JUSTIÇA DIGITAL 02.061. 0115. 6076 000163 - 2º Grau de Jurisdição

9.5. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.5.1. O contrato terá vigência de **60 (sessenta) meses**, contados da data estabelecida no instrumento contratual, observada sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP como condição de eficácia, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

9.5.2. A contratação possui natureza de **serviço continuado de telefonia IP**. Durante toda a vigência, a CONTRATADA deverá disponibilizar e manter a plataforma de PABX virtual, os recursos de sobrevivência local, os ramais ativos, os aparelhos em comodato, as chamadas contratadas, o monitoramento, a manutenção e o suporte técnico.

9.5.3. A implantação inicial da solução observará o prazo específico estabelecido no Termo de Referência. O faturamento de cada ramal somente poderá começar após sua efetiva implantação e homologação pelo TJPI. Os ramais adicionais dependerão de Ordem de Serviço e serão faturados apenas a partir de sua ativação e homologação.

9.5.4. Durante a vigência, caberá à CONTRATADA diagnosticar e corrigir falhas, realizar as atualizações e substituições necessárias, prestar suporte remoto ou presencial e cumprir os níveis de serviço previstos no Termo de Referência e em seus anexos, sem cobrança adicional pelos recursos incluídos no objeto contratado.

9.5.5. Ao término da vigência, deverão ser cumpridas as obrigações de transição e encerramento contratual, inclusive a entrega da documentação e dos dados necessários à continuidade da telefonia, a transferência final de conhecimentos, o tratamento das pendências e a retirada dos bens em comodato conforme cronograma aprovado pelo TJPI.

10. Equipe de planejamento da contratação

Integrante Requisitante	Giovanny Lima de Castro	28631	(86) 3230-7869	giovanny.castro@tjpi.jus.br
Integrante Técnico	Francisco Igor de Lima e Silva	3069	(86) 3230-7869	igor@tjpi.jus.br
Integrante Administrativo	Laermenson Kelson Cardoso de Sousa	10088	(86) 3230-7869	laermenson@tjpi.jus.br

11. Equipe de fiscalização do contrato

Fiscal Demandante	Giovanny Lima de Castro	28631	(86) 3230-7869	giovanny.castro@tjpi.jus.br
Fiscal Demandante Suplente	Álvaro de Sousa Vale	31579	(86) 3230-7869	alvaro.vale@tjpi.jus.br
Fiscal Técnico	Marcelo de Oliveira Farias	27590	(86) 3230-7869	mofar@tjpi.jus.br
Fiscal Técnico Suplente	Natércio de Carvalho Nogueira	3066	(86) 3230-7869	natercio.nogueira@tjpi.jus.br

Fiscal Administrativo	Berta Lorena Damasceno Leite	33494	(86) 3230-7869	bertadamasceno@tjpi.jus.br
Fiscal Administrativo Suplente	Alexandre José de Almeida Alves	33498	(86) 3230-7869	alexandrealves@tjpi.jus.br

12. RESERVA DE COTAS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (LEI COMPLEMENTAR 123/2006)

12.1. Justificação pela não adoção:

12.1.1. Não será adotada a reserva de cotas para microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), nos termos do art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006, por se evidenciar, no caso concreto, que a aplicação do tratamento diferenciado não se mostra vantajosa à Administração Pública, podendo comprometer a eficiência, a competitividade e a obtenção da proposta mais vantajosa na prestação dos serviços.

12.1.2. A análise de contratações anteriores de objeto similar no âmbito deste Tribunal demonstra a ocorrência reiterada de certames desertos ou fracassados quando restritos à participação de ME/EPP, em razão da dificuldade de atendimento integral às exigências editalícias, especialmente quanto à capacidade técnica e operacional, qualificação da equipe, regularidade documental e cumprimento de requisitos mínimos de execução, o que tem ocasionado retrabalho administrativo, atrasos e prejuízos à continuidade dos serviços.

12.1.3. Considerando a natureza dos serviços de tecnologia da informação a serem contratados, que demandam compatibilidade técnica com o ambiente institucional, capacidade operacional adequada, atendimento a requisitos mínimos de segurança, continuidade e qualidade, entende-se que a restrição da disputa à participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte não se mostra adequada ao caso concreto. A limitação do certame poderia reduzir indevidamente o universo de fornecedores aptos, comprometer a competitividade, elevar o risco de contratação antieconômica e aumentar a possibilidade de inexecução, descontinuidade ou execução insatisfatória do objeto, em prejuízo aos princípios da eficiência, economicidade, segurança e continuidade dos serviços públicos.

12.1.4. A ampliação da participação para empresas de todos os portes, portanto, mostra-se medida necessária para assegurar maior robustez competitiva, melhor capacidade de execução contratual, qualidade na prestação dos serviços e mitigação de riscos operacionais, especialmente no que se refere à regularidade, abrangência e tempestividade da execução.

12.1.5. Dessa forma, a não adoção da reserva de cotas para ME/EPP encontra respaldo no art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006, estando devidamente justificada em elementos concretos da realidade administrativa, com vistas à preservação do interesse público, à eficiência da contratação e à garantia da adequada prestação dos serviços no âmbito do TJPI.

13. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando a essencialidade da comunicação por voz, o encerramento próximo do (7899822), com Termos Aditivos 7899822 e 7919792, a necessidade de modernização, a disponibilidade de fornecedores, o alinhamento estratégico, a estimativa de custos e os recursos orçamentários informados, conclui-se que a contratação de serviço continuado de telefonia IP com PABX virtual em nuvem, com 365 ramais inicialmente ativos e limite de 402

ramais, aparelhos em comodato, portabilidade numérica e ligações nacionais ilimitadas é tecnicamente viável, economicamente justificável e adequada às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

Documento assinado eletronicamente por **Sávio Mota Carneiro**, **Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC**, em 18/10/2026, às 12:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Giovanny Lima de Castro**, **Coordenador de Infraestrutura - STIC**, em 18/10/2026, às 12:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php informando o código verificador **8645046** e o código CRC **47ADE8C5**.