SUBSECRET. DE PLANEJ., ORÇ. E ADMINISTRAÇÃO

Documento de Formalização da Demanda 53/2025

Número do Documento de Formalização da Demanda: 53/2025

1. Informações Gerais

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI-SPOA	24/09/2026 00:00	440001	MARIANE BERTO ALEIXO

Descrição sucinta do objeto

Suporte à telefonia.

Justificativa da prioridade

O serviço de suporte técnico e garantia à telefonia tem por finalidade manter em funcionamento todos os equipamentos e softwares que fazem parte da solução de telefonia IP do MMA e que em caso de pane, os serviços retornem ao seu pleno estado de normalidade.

2. Justificativa de Necessidade

Ao longo dos anos o MMA tem investido em recursos de tecnologia da informação e comunicação, de forma a assegurar o desempenho de suas atividades institucionais, possibilitando o tratamento de um grande e variado conjunto de informações.

Nesse contexto, a atual solução de telefonia IP do MMA possui características de essencialidade e está interligada à atividade fim do Ministério, com o objetivo de manter a excelência na prestação dos serviços, o aperfeiçoamento dos processos de comunicação com a sociedade e a formulação e implementação de políticas públicas ambientais para o desenvolvimento sustentável.

A solução atende a todas as comunicações de voz internas e externas ao MMA. Nas comunicações internas é utilizado a infraestrutura de rede de dados do Ministério, sem custo por minuto de ligação. Nas comunicações externas, são utilizados troncos ópticos E1 para conectar o sistema de telefonia IP à infraestrutura de telefonia brasileira.

A solução que compõe o atual parque tecnológico de telefonia IP do MMA foi adquirida em 2015, cuja instrução ocorreu por meio do Processo Administrativo nº 02000.002192/2014-28, coberta pelo Contrato nº 31/2015.

No entanto, na data de 31 de dezembro de 2018, encerrou-se o prazo do serviço suporte técnico e garantia do sistema de telefonia IP. Após o termino do contrato, as solicitações de serviço de suporte técnico foram executados pela equipe de servidores do MMA, quando possível. E a garantia de funcionamento dos aparelhos cessou, colocando o Ministério em grande risco de descontinuidade.

Ressalta-se que essa medida de suporte técnico executada por uma equipe técnica de servidores do Ministério não é interessante estrategicamente para o Órgão, uma vez que deve ser buscado a terceirização para esse tipo de serviço, conforme estabelece o Decreto-lei 200 de 25 de fevereiro de 1967, artigo 10º, paragrafo 7º:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

Paragrafo 7º. Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

Importante ressaltar quanto a justificativa dessa contratação é o fato de que os conhecimentos da equipe técnica do MMA são limitados a determinados tipos ou níveis de falhas, problemas ou requisições de serviço de suporte técnico. Caso ocorra alguma falha ou problema no funcionamento dos equipamentos em um nível de conhecimento acima do existente da equipe, não será possível executar o suporte, e isso poderá gerar uma interrupção localizada ou geral do sistema, impedindo sua recuperação em tempo hábil de reparo. Dentre os problemas que podem ocorrer, podemos citar como exemplo, a queima de equipamentos, que, nesse caso para solucionar, seria necessário fazer a substituição de peças e acessórios, o que seria possível apenas com a contratação de serviço especializado de suporte técnico e garantia para esse tipo de reparo.

Além disto, cabe ressaltar que o volume de solicitações de atendimento de suporte de telefonia é considerado alto - SEI nº 0669348. A CGTI possui reduzido quadro de servidores, o que pode causar atrasos ou o não atendimento das solicitações, prejudicando assim a comunicação interna, externa e os serviços deste Ministério que dependam da solução de telefonia IP.

Um grande risco para as atividades desenvolvidas por qualquer órgão da Administração Pública é tornar os serviços de telefonia indisponíveis, sem a garantia de continuidade dos projetos da Instituição, tendo em vista a descontinuidade das atividades operacionais. Diante disto, o serviço de suporte técnico e garantia tem por finalidade manter em funcionamento todos os equipamentos e *softwares* que fazem parte da solução de telefonia IP do MMA e que em caso de pane, os serviços retornem ao seu pleno estado de normalidade.

Portanto, torna-se indispensável o serviço de suporte técnico e garantia que possibilitará a recuperação do sistema de telefonia IP em caso de indisponibilidade por uma interrupção localizada ou geral, obtido através de intervenções programadas para melhorias, atualizações de sistemas, rápidas soluções de incidentes, substituição de componentes e monitoramento contínuo.

Considerando que o serviço objeto desta contratação representa parcela indispensável ao alcance da missão e das metas estabelecidas pela Administração, é preeminente sua necessidade, objetivando a continuidade dos serviços e o consequente funcionamento regular do órgão.

Assim posto, a presente justificativa demonstra a necessidade dessa contratação para que não haja qualquer tipo de interrupção dos serviços de telefonia que venha a trazer prejuízos à atuação institucional do MMA e ao cumprimento da missão desta importante pasta.

3. Materiais/Serviços

3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R$)	Val. total (R$)
1	Serviços de telefonia fixa comutada (stfc), telecomunica-ções móveis (smp) e telecomunicações satelitais		1,00	250.000,00	250.000,00

4. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

CLELSON SALLES RODRIGUES

Coordenador Geral de TI

MARCUS VINICIUS OLIVEIRA REIS

Analista Ambiental

5. Acompanhamento

Id	Acompanhamento	Responsável	Data
1	A demanda foi repriorizada no planejamento das contratações.	MARIANE BERTO ALEIXO	27/08/2025 15:34

6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.