



CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 0746688/2025

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE
(Inciso I do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

Centro de Custo	SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Unidade Responsável	SAD/SUMAG/SEMANP
Gestor Responsável	Valdick de Caldas Braga
Natureza Continuada (S/N)	Sim
Modalidade de licitação	Pregão Eletrônico
Contratação	Contrato
Vigência do Contrato	30 meses

NÚMERO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Processo SEI nº 0001069-08.2025.4.90.8000

1 – INTRODUÇÃO

1.1 O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os estudos para a contratação de solução que atenderá à necessidade abaixo especificada.

1.2 O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

2 – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

(Inciso I do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e inciso II do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

2.1 A contratação versa sobre a continuidade da prestação de serviço do objeto do Contrato CJF nº 23/2020, que se extingue em 5/11/2025 (id. 0645895), sem possibilidade de prorrogação. Nesse sentido, a ausência deste serviço de suma importância causará diversas barreiras e entraves na comunicação interna e externa deste Conselho.

2.2 O Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC permite que o sistema de telefonia VOIP (fabricante Avaya) instalado no Conselho da Justiça Federal conecte-se à rede de telefonia externa para realizar ligações locais e de longa distância, nacionais e internacionais, bem como receber chamadas externas. Esse serviço é de suma importância para o desenvolvimento das atividades-fim do CJF, visto que o Poder Judiciário brasileiro possui abrangência em todo território nacional e ainda desempenha ações de cooperação jurídica internacional.

2.3 O Serviço Telefônico Fixo Comutado também se faz necessário para comunicação entre o CJF e as empresas prestadoras de serviço, possibilitando o acionamento imediato ou emergencial para abertura de

ordens de serviço. Além disso, o serviço permite o contato com autoridades em situações relacionadas à segurança orgânica.

3 – DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (Inciso II do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

3.1 A contratação pretendida encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações de 2025, deste Conselho, no Processo SEI 0001063-97.2024.4.90.8000, Plano de Contratações Anual (PCA-2025), sob o item 71.

4 – DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Inciso III do §1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e inciso III do art.8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

4.1 O Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC será contratado para atender ao quantitativo de 1100 (um mil e cem) acessos de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal). Desse total, 1000 (mil) ramais serão instalados no edifício-sede do CJF e 100 (cem) ramais serão instalados no edifício da Gráfica do CJF. Com a revisão mínima de **200 canais simultâneos de voz**, com possibilidade de expansão futura.

4.2 Os ramais a serem instalados já existem e deverão manter a numeração sequencial ininterrupta existente:

- (61) 3022-7000 a (61) 3022-7999 para o edifício-sede; e
- (61) 3462-7300 a (61) 3462-7399 para o edifício da gráfica.

4.3 A operadora deverá garantir o encaminhamento de todas as chamadas destinadas às faixas DDR estabelecidas no item anterior, direcionando para o número de "Tronco Chave" aquelas que, eventualmente, não tiverem ramal correspondente ativo. Assim, não se deverá responder como número inexistente ligações externas direcionadas a qualquer um dos números pertencentes às faixas DDR do Conselho da Justiça Federal;

4.4 A operadora deverá garantir que todas as chamadas originadas no Conselho da Justiça Federal, que se destinem à rede externa, mantenham a sua numeração única da faixa DDR.

4.5 Caso haja a necessidade, a portabilidade será efetuada a cargo da Contratada, independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado e sem qualquer ônus para o Contratante, conforme Regulamento Geral de portabilidade - RGP, instituído pela Resolução n. 460 de 19 de março de 2007 da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, e suas alterações.

4.6 O serviço deverá ser entregue via **SIP Trunk (VoIP)** utilizando protocolo SIP 2.0 padrão (RFC 3261), compatível com a central telefônica Avaya.

4.7 A Contratada deverá seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa (STFC) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-STFC) da Anatel - Resolução nº 605/2012 ou mais atual.

4.8 As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas ao Contratante com antecedência mínima de **3 (três) dias úteis** e somente serão realizadas com a concordância do Contratante.

4.9 Deverão ser agregados os seguintes serviços e funcionalidades aos ramais:

4.9.1 Identificação de cada ramal individualmente, de acordo com o seu número, inclusive no faturamento mensal;

4.9.2 Identificação do número do telefone chamador (função Bina);

4.9.3 Pronta ampliação do número de ramais, de acordo com as necessidades do Contratante, até o limite de 25% de acréscimo previsto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021;

4.9.4 A Contratada garantirá o seguinte padrão de desempenho para o serviço de acesso DDR:

- Disponibilidade mensal de 99,6% (noventa e nove por cento e seis décimos) do tempo contratado;
- Taxa máxima de erro de BIT a 10-6 em 99,0% (noventa e nove por cento) do tempo;

4.10 Quando da habilitação deverá a contratada apresentar cópia do contrato de concessão ou termo de autorização para a prestação dos serviços objeto da contratação.

4.11 O Conselho da Justiça Federal possui uma solução de telefonia VOIP do fabricante Avaya, modelo Aura, composto pelos seguintes módulos: Communication Manager, Session Manager, SIP Enablement Services, Avaya Server e Media Gateway, a rede interna do CJF, inclusive a central de telefonia VOIP não são objeto desta contratação. Com isso, caso necessário, a Contratada deverá contatar a empresa mantenedora do sistema de telefonia VOIP do Contratante para alinhar a compatibilidade do serviço a ofertar. Nenhum ônus cairá sobre o Contratante quanto às necessidades de interligação dos sistemas.

4.12 O SIP Trunk deve ser compatível com sistemas Avaya, especialmente os modelos:

- IP Office
- Aura Communication Manager
- Session Border Controller (Avaya SBC)

4.13 Qualidade de Serviço:

- O tráfego de voz deve ser priorizado com **QoS** e baixa latência.
- A operadora deverá prover link dedicado para o SIP Trunk ou estabelecer conexão via **VPN/MPLS privada** com o ambiente da contratante.

4.14 O fornecedor deve apoiar na configuração de interoperabilidade caso necessário (testes de chamada, codecs, autenticação, etc.).

4.15 Segurança:

- O tráfego SIP e RTP deve ser protegido com criptografia (SIP-TLS e SRTP), ou conter alternativa segura aprovada.
- Possuir mecanismos contra fraudes (ex: detecção de chamadas atípicas, bloqueios automáticos).

4.16 SLA e Suporte Técnico

- SLA mínimo de 99,9% de disponibilidade mensal.
- Atendimento técnico 24x7 com tempo de resposta de até 1h para incidentes críticos.
- Portal de gestão de chamadas, consumo e relatórios.

4.17 Redundância e Continuidade

- Preferencialmente, prever **SIP Trunk redundante** ou **failover para E1** como contingência.
- Possibilidade de número único com redirecionamento em caso de falha (SIP failover).

5 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

(Inciso IV do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e inciso IV do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

5.1 A estimativa das quantidades foi elaborada com base no estudo constante na Planilha - estimativa de quantidade (0736462), que apurou os minutos efetivamente utilizados no período de julho de 2024 a maio de 2025, bem como na adequação dos quantitativos atualmente disponibilizados por meio do contrato vigente. As informações relativas à minutagem utilizada no referido período foram extraídas das faturas detalhadas em formato Excel, juntadas aos autos do Processo 0003768-89.2020.4.90.8000, o qual trata dos pagamentos mensais relativos ao Contrato CJF nº 23/2020.

5.2 O perfil de tráfego das ligações telefônicas realizadas pelo Conselho da Justiça Federal servirá exclusivamente como subsídio para a fase de formulação de lances pelas licitantes, visando à seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

5.3 Além disso, com base em práticas observadas em outros contratos de telefonia da Administração Pública e em consultas a empresas do setor, verificou-se que é comum a celebração de contratos com vigência de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

5.3.1 A vigência proposta encontra respaldo no art. 106, §1º, da Lei nº 14.133/2021, ao considerar a natureza do serviço e o tempo necessário para sua execução eficiente, especialmente em razão da integração com a infraestrutura de telefonia IP existente, da necessidade de garantir continuidade administrativa e da previsibilidade para avaliação técnica consistente do serviço.

5.3.2 Ademais, um prazo estendido minimiza o risco de paralisação das atividades de interesse do CONTRATANTE devido à substituição da CONTRATADA, por motivo de uma nova contratação.

5.3.3 Desse modo, percebe-se a ineficiência e a antieconomicidade de estabelecer um prazo inferior e, em pouco tempo, ter de iniciar um novo processo licitatório, que é moroso e oneroso, para a contratação de uma nova empresa, podendo causar a interrupção dos serviços. O custo administrativo de um processo licitatório por si só justificaria contratações por um período plurianual. Isso ocorre porque, dentro do prazo máximo de vigência, quanto maior o número de procedimentos, maior o gasto da Administração, especialmente considerando a contratação de serviços continuados, como o pretendido aqui.

5.3.4 Assim, observa-se que a vigência plurianual em contratos de prestação de serviços permite um planejamento orçamentário e financeiro mais eficaz, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços essenciais. Além disso, diminui a burocracia, reduzindo a frequência de processos licitatórios e os custos associados.

5.3.5 A adoção dessa prática torna os contratos mais atrativos para fornecedores qualificados, que, com maior estabilidade, investem em tecnologias e melhorias. Para os empregados, proporciona maior estabilidade no emprego, refletindo-se em serviços de melhor qualidade.

5.3.6 Além disso, destaca-se que **outros tribunais superiores, como o Tribunal Superior do Trabalho (TST), o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), também optaram por prazos contratuais de 30 (trinta) meses** para a contratação de serviços de mesma natureza, o que reforça a aderência da proposta às práticas já consolidadas no âmbito do Poder Judiciário da União.

5.3.7 Diante do exposto, conclui-se que a adoção de vigência contratual de 30 (trinta) meses, prorrogável nos termos da legislação vigente, mostra-se técnica e juridicamente adequada, além de representar a alternativa mais vantajosa para a Administração Pública. Tal medida assegura a continuidade da prestação dos serviços essenciais de telefonia fixa comutada via entroncamento SIP, promove maior eficiência na gestão contratual, reduz custos administrativos e está em conformidade com as melhores práticas observadas em outros órgãos do Poder Judiciário da União.

5.4 Assim, a Tabela 1 apresenta os quantitativos estimados, mensal, anual e para 30 meses, a serem contratados. Ressalta-se que os itens relacionados ao consumo de minutos (itens 5 a 9), referem-se às quantidades mínimas, mensal, anual e para 30 meses, a serem disponibilizadas pela Contratada, não ficando o CJF obrigado a consumi-las em sua totalidade. Trata-se tão somente de valor estimativo para basear o processo de contratação.

ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO				
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD. MENSAL	QTD. ANUAL	QTD. 30 meses
SERVIÇOS BÁSICOS				
1	Instalação de entroncamento SIP no Ed. Sede do CJF.	1	1	1
2	Instalação de entroncamento SIP no Ed. da Gráfica do CJF.	1	1	1
3	Assinatura básica mensal do entroncamento SIP	3	36	90
4	Assinatura básica mensal das faixas de numeração DDR (em centenas).	11	132	330
STFC LOCAL				
5	Tráfego telefônico local de chamadas Fixo-Fixo (LOCAL-FF), em minutos de conversação.	3.500	42.000	105.000
6	Tráfego telefônico local de chamadas Fixo-Móvel (VC1), INTRAOPERADORA (LOCAL-FM-IO), em minutos de conversação.	500	6.000	15.000

STFC LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN)				
7	Tráfego telefônico de longa distância nacional, Fixo-Fixo, para qualquer operadora (LDN-FF-QO), em minutos de conversação.	500	6.000	15.000
8	Tráfego telefônico de longa distância nacional, Fixo-Móvel, VC2 e VC3, INTRAOPERADORA (LDN-FM-IO), em minutos de conversação.	500	6.000	15.000
STFC LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI)				
9	Tráfego telefônico de Longa Distância Internacional, em minutos de conversação.	30	360	900

Tabela 1: Estimativa do serviço a ser contratado.

5.5 Cabe esclarecer que, conforme verificado em pesquisas de mercado e nas soluções atualmente praticadas por operadoras de telefonia, o modelo comercial vigente baseia-se, majoritariamente, na contratação de assinaturas mensais com franquia de minutagem ilimitada para ligações locais e de longa distância nacional, ou seja, sem tarifação por minuto efetivamente utilizado.

5.6 Assim, a estimativa de minutagem apresentada nos itens 5 a 8 da Tabela 1 tem caráter meramente ilustrativo, servindo exclusivamente como parâmetro técnico para dimensionamento da capacidade da solução e para a definição do perfil de consumo mínimo esperado pelo CJF, não implicando em compromisso de consumo nem impacto direto no custo final da contratação.

5.7 No que se refere às chamadas internacionais (item 9 da Tabela 1), ressalta-se que, diferentemente das chamadas locais e de longa distância nacional, estas continuam sendo, em geral, tarifadas à parte, com cobrança por minuto de conversação, conforme a região de destino e a operadora utilizada. Todavia, destaca-se que, no último ano, o Conselho da Justiça Federal não realizou nenhuma ligação internacional, o que evidencia a baixa ou inexistente demanda por esse tipo de serviço no contexto atual. A estimativa de minutagem para chamadas internacionais foi incluída apenas para registrar a possibilidade de uso eventual, não havendo expectativa concreta de consumo.

6 – LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVAS DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

(Inciso V do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 inciso V do art. 10 da Portaria n. 232/2023-CJF)

6.1 Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar.

6.2 Foram levantadas duas tecnologias disponíveis no mercado. A primeira é que utiliza o **Entroncamento E1**, atualmente utilizada no CJF, a outra é a **Session Initiation Protocol (SIP)**. Ambos são tecnologias usadas para transmissão de voz (e outros dados), principalmente em ambientes corporativos, mas têm arquiteturas e formas de funcionamento bem distintas.

6.2.1 **Entroncamento E1** é uma tecnologia de transmissão digital usada em redes de telefonia tradicional (TDM – Time Division Multiplexing). Muito comum na telefonia corporativa de gerações anteriores. Características do E1:

- **Linha física dedicada:** Conectada geralmente por um cabo específico entre a operadora e o PABX (central telefônica).
- **30 canais de voz:** Cada E1 possui 30 canais simultâneos de 64 kbps (mais 2 canais de sinalização e sincronismo).
- **Alta confiabilidade:** Muito usado em ambientes críticos pela sua estabilidade.
- **Baixa flexibilidade:** Adicionar mais canais requer novas linhas físicas.
- **Custos mais altos:** Em geral, mais caro que soluções baseadas em IP.

6.2.2 **Session Initiation Protocol (SIP)** é um protocolo de sinalização usado para iniciar, manter e encerrar chamadas de voz e vídeo sobre redes **IP (VoIP)**. Ele é parte de uma arquitetura de telefonia moderna que utiliza a internet para comunicação. Características do SIP:

- **Baseado em IP:** Usa a infraestrutura de rede de dados (LAN/WAN/internet).

- **Flexível:** Permite não só voz, mas também vídeo, mensagens instantâneas e conferências.
- **Custo mais baixo:** Em geral, mais barato que linhas tradicionais, especialmente para chamadas de longa distância.
- **Escalável:** Fácil adicionar mais canais sem necessidade de equipamentos físicos adicionais.
- **Mobilidade:** Pode ser usado em qualquer lugar com acesso à internet.

6.2.3 Comparação direta:

Característica	SIP	Entroncamento E1
Tipo de tecnologia	Protocolo IP (VoIP)	Comunicação digital TDM
Meios de transmissão	Rede IP (internet, VPN)	Linha dedicada (física)
Capacidade por canal	Flexível (ex: 5, 10, 50 canais etc.)	30 canais fixos por link
Escalabilidade	Alta	Limitada (incrementos de 30 canais)
Custos	Mais baixos	Mais altos
Instalação	Remota / rápida	Física / mais demorada
Qualidade de áudio	Variável (depende da rede)	Geralmente constante
Redundância/mobilidade	Alta	Limitada

Tabela 2: Comparação direta entre as soluções disponíveis no mercado.

6.3 As empresas de telecomunicações estão investindo cada vez mais em comunicações com sistemas SIP, em razão dos baixos custos operacionais, segurança no tráfego das ligações, criptografia, capacidade de virtualização, integração com a WEB e a possibilidade de migração para nuvem, que tende a substituir o uso de hardware. Outro fator, é que através de um único hardware a tecnologia SIP permite trafegar várias ligações falando ao mesmo tempo, por outro lado, se fosse utilizada telefonia analógica, seria necessária a quantidade de hardware proporcional à quantidade de chamadas. Dessa forma, a voz será cada vez mais uma aplicação dentro de uma rede de dados.

6.4 A escolha pela **tecnologia SIP** para o fornecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em nosso ambiente, em detrimento da **tecnologia E1**, baseou-se na flexibilidade oferecida pela tecnologia SIP, permitindo a adição ou remoção de canais de forma rápida e sem a necessidade de alterações físicas complexas, como ocorre com o **E1**, que exige novos equipamentos ou a contratação de novos troncos de linha. Garantindo que o sistema de telefonia evolua de maneira ágil, sem interrupções ou grandes investimentos adicionais.

6.5 A plataforma **Avaya**, que utilizamos como nossa central telefônica, é amplamente compatível com a tecnologia **SIP**, permitindo integração direta com a infraestrutura de telefonia existente, sem a necessidade de soluções intermediárias ou conversores. Essa compatibilidade não só simplifica a configuração, mas também proporcionar uma gestão mais eficiente e centralizada das comunicações.

6.6 A plataforma **SIP** é altamente **versátil**, não se limitando apenas a voz, mas também permitindo a integração de **vídeo, mensagens instantâneas e colaboração em tempo real**. A opção por SIP abre caminho para a implementação de futuras funcionalidades de comunicação unificada (UC) sem a necessidade de grandes investimentos ou mudanças na infraestrutura de telefonia, o que não seria tão simples com a tecnologia **E1**, que está mais restrita à comunicação de voz tradicional.

6.7 Com base nas considerações acima, a escolha da tecnologia **SIP** para atender à nossa demanda de **1100 ramais DDR** proporciona maior flexibilidade, escalabilidade, redução de custos operacionais e capacidade de integração com sistemas modernos de comunicação. Além disso, a implementação do SIP fortalece a infraestrutura de TI da empresa, alinhando-a com as tendências de comunicação digital e garantindo um desempenho superior no longo prazo.

7 – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
(Inciso VI do § 1º, do art. 18 da Lei 14.133/21 inciso VI do art.8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

7.1 Valor Estimado da Contratação

7.1.1 Com base na pesquisa de preços realizada, detalhada no Mapa Comparativo de preços (0746674 e 0746675), chegou-se a um valor médio mensal de R\$ 1.638,29 (um mil seiscentos e trinta e oito reais e vinte e nove centavos) pela assinatura mensal pela prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – SIP Ilimitado, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional (minutagem). Adicionalmente, considerando a possibilidade de utilização eventual de chamadas internacionais tarifadas por minuto, ainda que a demanda registrada no último ano tenha sido nula, foi acrescido ao valor estimado da contratação o montante de R\$ 870,00 (oitocentos e setenta reais), com a finalidade de resguardar a previsão orçamentária mínima para esse tipo de serviço. Assim, o valor total estimado da contratação é de **R\$ 50.018,70 (cinquenta mil dezoito reais e setenta centavos)** pelo o prazo de 30 meses .

7.2 Metodologia Utilizada para Definição do Valor Estimado:

7.2.1 A pesquisa de preços foi realizada conforme os parâmetros estabelecidos pelo art. 5º, inciso IV, e art. 6º da Instrução Normativa nº 65/2021 do Ministério da Economia, sendo adotadas as seguintes fontes:

- a) Contratações similares de órgãos/entidades da Administração Pública.
- b) Propostas de fornecedores especializados no setor de telefonia.

7.3 Exclusão de Valores Atípicos:

7.3.1 Conforme estabelecido no Manual de Pesquisa de Preços do STJ, foram aplicados critérios para exclusão de valores considerados excessivamente elevados ou inexequíveis, conforme segue:

- a) Valores superiores a 25% da média geral foram desconsiderados, pois representam valores excessivamente elevados.
- b) Valores inferiores a 75% da média geral foram desconsiderados, pois são considerados inexequíveis.

7.3.2 Essa metodologia assegura que os valores utilizados na estimativa refletem a realidade do mercado, evitando contratações superfaturadas ou inviáveis tecnicamente.

7.3.3 Embora se tenha obtido preços majoritariamente públicos para compor a média estimada para a Franquia com instalação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (item 1, id. 0746674), não foram identificados valores públicos específicos para a prestação de serviços de Ligação Longa Distância Internacional (LDI), o que inviabilizou a adoção dessa base como referência exclusiva.

7.4 Conclusão:

7.4.1 A pesquisa de preços realizada atendeu integralmente às diretrizes da IN nº 65/2021 do Ministério da Economia e ao Manual de Pesquisa de Preços do STJ, garantindo transparência, economicidade e competitividade.

7.4.2 Assim, os preços obtidos refletem o valor de mercado atual para os serviços especificados, podendo ser utilizados para a definição do valor estimado da contratação e prosseguimento da instrução processual.

8 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

(Inciso VII do §1º, do art. 18, da Lei 14.133/21 inciso VII do art.8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

8.1 O Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC é destinado ao uso público em geral e prestado nos regimes público e privado nos termos da Lei n.º 9.472, de 16/07/97 e ao disposto no Plano Geral de Outorgas – PGO, aprovado pelo Decreto Federal nº 6.654, de 20/11/2008 (revogou o Decreto n.º 2.534, de 02/04/98) e por outros regulamentos específicos e normas aplicáveis ao serviço, tais como, Resolução/Anatel nº. 424, de 6/12/2005 (Aprova Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado de Uso Público em Geral), Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426, de 09/12/2005, Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 424, de 06/12/2005, Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória na modalidade local para implementação pelas Concessionárias do STFC, aprovado pela Resolução ANATEL Nº 450, de 07/12/2006, pelos contratos ou termos de concessão, permissão ou autorização celebrados entre as prestadoras do serviço e a ANATEL, demais normas regulamentares aplicáveis expedidas pela ANATEL e Sempre que for publicada Resolução, Norma ou Instrução Normativa, que prevaleça sobre as citadas, será esta a utilizada como

referência.

8.1.1 Apresenta-se a descrição detalhada dos tipos de serviços a serem executados:

- Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC - LDN - FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)
- Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO).
- Ligações LDI (STFC - LDI - FIXO-FIXO) Origem Fixo - Qualquer País/Região
- Serviços Telefônicos Fixo-Fixo, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI-FF-QO) para todos os países, independente de região.
 - O serviço telefônico fixo na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos para telefones fixos, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal DDR), no caso de telefones fixos.
 - Descrição das funcionalidades:
 - a. Serviços telefônicos migrados inclusive a atual faixa de numeração;
 - b. Entrega dos serviços de telefonia fixa com entroncamento digital SIP e Link IP (este último onde houver disponibilidade e solicitação da CONTRATANTE), em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;
 - c. Identificador de chamadas;
 - d. Número piloto;
 - e. Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato;
 - f. Garantia de que a saída fornecida pela CONTRATADA seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

9 – JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (Inciso VIII do §1º, do art.18, da Lei 14.133/21 inciso VIII do art.8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

9.1 Neste processo, serão contratados serviços de telefonia local e longa distância, nacional e internacional. Por não existir razão que comprometa a competitividade do certame, diante da baixa complexidade do objeto e do conhecimento da existência de várias empresas com reconhecida capacidade em prestar os serviços desejados, não será realizado o parcelamento do objeto, tampouco será permitida a participação de consórcios de empresas.

9.2 A contratação de serviços de telefonia é bem mais vantajosa quando licitada em lote único, visto que as empresas concedem melhores descontos quando vários serviços são contratados simultaneamente. Outrossim, entende-se que os serviços contratados estão intrinsecamente relacionados. Assim, o fornecimento desses serviços por mais de uma empresa poderia ocasionar incompatibilidades técnicas para realizar configurações e resolver problemas. Ainda, o parcelamento do objeto acarretaria um elevado custo administrativo para o CJF, demandando maior engajamento para gerir múltiplos contratos.

9.3 Assim, entende-se que a contratação não deve ser parcelada, para garantir a consistência e a agilidade no atendimento das necessidades do CJF.

10 – DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (Inciso IX do § 1º, do art. 18, da Lei 14.133/21 inciso IX do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

10.1 Com a contratação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de entroncamento SIP, espera-se garantir a plena continuidade e qualidade dos serviços de comunicação de voz no âmbito do Conselho da Justiça Federal (CJF), sem interrupções operacionais ou riscos à segurança institucional. A integração do sistema de telefonia VoIP à rede pública de telefonia permitirá manter a capacidade de realizar e receber chamadas locais, nacionais e internacionais, assegurando a fluidez na comunicação com magistrados, servidores, órgãos parceiros, prestadores de serviços, instituições públicas e organizações internacionais.

10.2 Espera-se ainda que a nova contratação proporcione maior eficiência técnica e econômica, por meio de uma solução baseada em tecnologia atualizada, com maior flexibilidade de expansão e gestão centralizada dos recursos de telefonia. A adoção do entroncamento SIP também possibilita a racionalização dos custos com telecomunicações, por meio da consolidação de canais, simplificação da infraestrutura e eventual uso de planos tarifários mais vantajosos, respeitando os princípios da economicidade e eficiência administrativa. Assim, pretende-se obter os seguintes resultados:

10.2.1 Prestação dos serviços de ligações telefônicas:

- **Longa Distância Nacional (LDN - Fixo-Fixo, Degraus 1 a 4):** Realização de chamadas de telefones fixos para telefones fixos entre áreas com códigos nacionais diferentes, abrangendo todo o território brasileiro.
- **Longa Distância Internacional (LDI - Fixo-Fixo):** Realização de chamadas de telefones fixos para terminais fixos ou móveis em qualquer país, independente da região.
- **Chamadas Locais (Local - Fixo-Fixo):** Realização de chamadas de telefones fixos para telefones fixos dentro da mesma área local, incluindo a funcionalidade de recepção de chamadas diretamente nos ramais através da **Discagem Direta a Ramal (DDR)**.

10.2.2 Entrega e manutenção dos seguintes serviços e funcionalidades:

- **Migração dos serviços existentes**, inclusive manutenção da faixa de numeração atualmente utilizada.
- **Implantação de entroncamento digital SIP e Link IP**, onde houver disponibilidade e conforme necessidade da CONTRATANTE.
- **Identificador de chamadas** ativo para todos os ramais contratados.
- **Número piloto**, com a devida configuração para roteamento inteligente de chamadas.
- **Garantia integral dos serviços adquiridos**, assegurando sua execução contínua, estável e com níveis adequados de qualidade.
- **Dimensionamento adequado da capacidade de saída telefônica**, a fim de evitar perdas de chamadas e assegurar qualidade de voz nas comunicações.

10.2.3 A empresa contratada deverá garantir a qualidade do serviço contratado:

- A **manutenção contínua e estável** de todos os serviços contratados, sem interrupções ou quedas de qualidade que prejudiquem o funcionamento da CONTRATANTE.
- A **suficiência da capacidade de saída** dos sistemas telefônicos, dimensionada de forma a evitar congestionamentos, bloqueios de linhas ou perda de chamadas.
- **Qualidade de voz nas ligações**, sem ruídos, falhas ou atrasos perceptíveis, assegurando uma comunicação clara e eficiente.

11 – PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

(Inciso X do § 1º, do art. 18, da Lei 14.133/21 inciso X do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

11.1 Não há providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato.

12 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

(Inciso XI do § 1º, do art. 18, da Lei 14.133/21 inciso XI do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

12.1 Atualmente, está sob a responsabilidade da SEMANP o Contrato nº 023/2020, cujo objeto é a prestação de serviço de telefonia fixa, com vigência até 5 de novembro de 2025 (II T.A., id. 0645895).

12.2 Tramita no âmbito do Processo id. 0003352-30.2024.4.90.8000, a contratação de serviço de

renovação de suporte técnico da central telefônica Avaya Aura, atualmente em fase de planejamento.

13 – IMPACTOS AMBIENTAIS

(Inciso XII do § 1º, do art. 18, da Lei 14.133/21 inciso XII do art. 8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

13.1 A contratação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é de importância estratégica para o Conselho da Justiça Federal, por assegurar a conectividade do sistema de telefonia VOIP (fabricante Avaya) à rede telefônica externa, viabilizando as comunicações essenciais para o desempenho das atividades do CJF, tanto no âmbito nacional, dada a abrangência do Poder Judiciário em todo o território brasileiro, quanto no contexto internacional.

13.1.1 Nessa esteira, importa salientar que a grande maioria dos serviços contratados (exceção à manutenção física dos servidores e gateways), é realizada remotamente e está afeita basicamente à manutenção e gerenciamento dos softwares já instalados. Nesses termos, com exceção da instalação do entrocamento SIP na Sede e na Gráfica, o impacto ambiental é mínimo, já que os serviços contratados são realizados essencialmente de maneira remota. Contudo, é preciso dizer que, caso seja identificada a necessidade de troca dos equipamentos, será necessário um descarte adequado. Assim, a Administração, em tempo oportuno, quando da obsolescência do referido material, deverá procurar esta SESUST a fim de identificar a necessidade de contratação de empresa especializada no assunto ou de descartar os materiais eletroeletrônico para as cooperativas/associações de catadores de material reciclável.

13.2 Ante o exposto, a sugestão é pela seguinte redação:

13.3 Critérios de Sustentabilidade

13.3.1 A CONTRATADA será responsabilizada por qualquer prejuízo que venha causar ao CJF por ter suas atividades suspensas, paralisadas ou proibidas por falta de cumprimento de normas ligadas aos serviços descritos no presente Termo de Referência;

13.3.2 A CONTRATADA, durante a execução do contrato, deverá fornecer aos empregados, para todos os serviços presenciais descritos no Termo de Referência, os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, conforme NR 6 do Ministério do Trabalho e Emprego, e alterações, e art. 6º da IN MPOG n. 01, de 19 de janeiro de 2010;

13.3.3 A CONTRATADA deverá respeitar a legislação vigente e as normas técnicas, elaboradas pela ABNT e pelo INMETRO, para aferição e garantia de aplicação dos requisitos mínimos de qualidade dos serviços descritos neste Termo de Referência.

13.4 Do ciclo de vida

13.4.1 Arelada à análise do ciclo de vida, imposta pelo art. 18, VIII, da Lei 14.133/2021, a avaliação tomou como parâmetro o uso de indicadores de desempenho claros e mensuráveis o que permitirá acompanhar o andamento do serviço, avaliar sua qualidade e tomar decisões estratégicas para aperfeiçoar sua utilização e garantir a segurança da informação.. O uso de indicadores de desempenho claros e mensuráveis permitirá acompanhar o andamento do serviço, avaliar sua qualidade e tomar decisões estratégicas para aperfeiçoar sua utilização.

13.4.2 Planejamento:

Nesta fase inicial, a área demandante define detalhadamente as necessidades de telefonia fixa do Conselho, considerando os quantitativos estimados de serviços e tráfego telefônico local e de longa distância (nacional e internacional) para os edifícios Sede e Gráfica, o tipo de tecnologia a ser utilizada (entroncamentos SIP), os requisitos de qualidade e segurança, a necessidade de suporte técnico e a proteção contra ataques DDoS.

O Termo de Referência deve especificar claramente os serviços a serem contratados (conforme detalhado na descrição do escopo), os níveis de serviço esperados (disponibilidade, tempo de resposta para suporte técnico, qualidade da voz), os requisitos de segurança da informação (proteção dos dados de comunicação), os procedimentos para solicitação e acompanhamento dos serviços, e os indicadores de desempenho a serem utilizados para avaliar o sucesso da contratação.

Assim, alguns indicadores-chave de desempenho para monitorar o andamento e a qualidade do serviço durante todo o ciclo de vida podem ser:

- Precisão na estimativa do volume de tráfego telefônico: avalia a acurácia da previsão do volume de tráfego telefônico local e de longa distância (nacional e internacional), por tipo de chamada (fixo-fixo, fixo-móvel), considerando os dados históricos de consumo e as necessidades projetadas para o período contratual;
- Adequação da tecnologia SIP: avalia a tecnologia de entroncamentos digitais SIP como a mais adequada para atender às necessidades do CJF, considerando a qualidade da voz, a segurança, a flexibilidade, a escalabilidade e a integração com a infraestrutura existente;
- Percentual de riscos mitigados: monitorar a efetividade das medidas tomadas para reduzir os riscos e os impactos para a contratação da empresa;
- Clareza e objetividade dos níveis de serviço: avalia se os níveis de serviço para disponibilidade do serviço, tempo de resposta do suporte técnico e qualidade da voz estão definidos de forma clara, objetiva e mensurável no TR.

Análise de impacto da sustentabilidade:

- Econômica: Alto. A definição precisa das necessidades e a escolha criteriosa da tecnologia evitam a contratação de serviços desnecessários ou superdimensionados, otimizando o uso dos recursos públicos. A análise do custo-benefício das diferentes propostas é fundamental.
- Social: Médio. A garantia de um serviço de telefonia fixa de qualidade contribui para a comunicação eficiente entre os servidores do CJF e com o público externo, facilitando o acesso à justiça e o cumprimento da sua missão institucional. A inclusão de requisitos de acessibilidade (ex: para pessoas com deficiência auditiva ou visual) também é relevante.
- Ambiental: Médio. A substituição de linhas telefônicas tradicionais por entroncamentos SIP pode gerar uma pequena redução no consumo de energia e na utilização de equipamentos físicos.

13.4.3 Prestação do serviço:

Nesta fase, a empresa contratada executa os serviços de instalação, configuração, ativação, monitoramento e suporte técnico dos entroncamentos SIP, garantindo a disponibilidade, a qualidade e a segurança dos serviços de telefonia fixa para os usuários do CJF. Isso inclui o atendimento às solicitações de suporte, a resolução de problemas técnicos, o monitoramento contínuo da rede, a implementação de medidas de segurança e a gestão do tráfego telefônico. O acompanhamento rigoroso do cumprimento dos níveis de serviço contratados e a comunicação transparente com o CJF, por parte da empresa contratada, são fundamentais.

Nisso assente, alguns indicadores-chave de desempenho para monitorar o andamento e a qualidade do serviço durante todo o ciclo de vida podem ser:

- Tempo de ativação dos entroncamentos SIP: mensura o intervalo entre a assinatura do contrato e a ativação efetiva dos entroncamentos SIP nos edifícios Sede e Gráfica do CJF;
- Disponibilidade dos entroncamentos SIP (uptime): mensura o percentual de tempo em que os entroncamentos SIP estiveram efetivamente disponíveis para a realização de chamadas, excluindo as janelas de manutenção programada (previamente comunicadas);
- Tempo médio de resposta do suporte técnico: mensura o tempo decorrido entre a abertura de um chamado de suporte técnico e a primeira interação de um técnico qualificado para iniciar a resolução do problema;
- Qualidade de voz das chamadas: realização de testes de voz para verificar se o sinal está correto e sem ruídos.

Análise de impacto da sustentabilidade:

- Econômica: Alto. A execução eficiente dos serviços, com tempos de resposta adequados e alta disponibilidade da rede, minimiza as perdas de produtividade e os custos operacionais indiretos do CJF.
- Social: Médio. A garantia de um serviço de telefonia fixa de qualidade contribui para o bom funcionamento do CJF e para a prestação de serviços à sociedade, facilitando a comunicação com o público externo.
- Ambiental: Baixo. O impacto ambiental direto desta fase é limitado, relacionado principalmente ao

consumo de energia dos equipamentos utilizados pela empresa contratada para prestar os serviços e ao deslocamento dos técnicos para atendimento presencial (se houver). A priorização de soluções remotas pode mitigar este impacto.

13.4.4 Avaliação:

A avaliação do serviço prestado pela empresa contratada é crucial para garantir a eficácia do contrato. A fase de avaliação contínua do contrato é essencial para monitorar o desempenho da empresa contratada em relação aos indicadores definidos e aos níveis de serviço contratados e estabelecidos. Isso envolve a análise dos relatórios de desempenho, o feedback dos usuários da rede e a verificação da qualidade dos serviços prestados.

- Ante o exposto, alguns indicadores-chave de desempenho para monitorar a avaliação durante todo o ciclo de vida podem ser:
- Percentual de desempenho alcançado: avaliar o desempenho do serviço contratado em relação às metas estabelecidas no contrato;
- Satisfação dos usuários: avaliar a satisfação dos usuários com o serviço, por meio de pesquisas e feedbacks;
- Taxa de recorrência de incidentes: mensura a proporção de incidentes que voltam a ocorrer após terem sido considerados resolvidos, indicando a eficácia das soluções implementadas.

Análise de impacto da sustentabilidade:

- Econômica: Alto. A avaliação contínua do desempenho da empresa permite verificar se os níveis de serviço estão sendo cumpridos e se o investimento está gerando os resultados esperados. A identificação de problemas recorrentes e a busca por soluções definitivas evitam custos futuros.
- Social: Médio. A avaliação da satisfação dos usuários garante que o serviço atenda às necessidades dos servidores do CJF.
- Ambiental: Baixo. A análise pode ser mais relacionada à gestão do que ao impacto ambiental, a qual buscará uma avaliação da destinação correta dos itens.

13.4.5 Encerramento do contrato:

A fase de encerramento do contrato deve ser planejada para garantir uma transição suave e evitar interrupções no serviço. Este processo inclui a comunicação com a empresa contratada, a verificação final do cumprimento do contrato, o pagamento das faturas pendentes e a transferência de documentos e informações relevantes. Deve também contemplar a avaliação final do desempenho do serviço, incluindo uma análise dos custos, dos benefícios e das lições aprendidas. A documentação completa do processo de contratação, incluindo a avaliação de desempenho, é essencial para futuras contratações.

Nisso assente, alguns indicadores-chave de desempenho para monitorar o encerramento do contrato durante todo o ciclo de vida podem ser:

- Confirmação da desativação segura dos entroncamentos SIP: este indicador verifica se a empresa contratada desativou corretamente os entroncamentos SIP ao final do contrato, liberando os recursos de numeração (DDRs) e garantindo que não haja cobranças indevidas ou riscos de segurança decorrentes de acessos não autorizados;
- Transferência da configuração do roteador em comodato (se aplicável): Caso o CJF opte por não renovar o contrato e utilizar um novo roteador ou realizar a configuração internamente, este indicador avalia a qualidade da transferência da configuração do roteador utilizado em comodato para a equipe técnica do CJF, permitindo a continuidade do serviço sem interrupções significativas.

Análise de impacto da sustentabilidade:

- Econômica: Médio. Um planejamento eficaz pode reduzir custos associados a transições abruptas, bem como otimizar contratos futuros.
- Social: Médio. Garante que a comunicação das instalações não seja comprometida.
- Ambiental: Baixa. O foco principal está na gestão eficaz de recursos ao final do contrato. É fundamental garantir a destinação adequada de equipamentos obsoletos, por exemplo.

14 – POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE ADEQUAÇÃO E VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO
(Inciso XIII do §1º, do art.18, da Lei 14.133/21 inciso XIV do art.8º da Portaria n. 232/2023-CJF)

14.1 Ante todo o exposto, como restou demonstrado ao longo do presente estudo, conclui-se que a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC nas modalidades local e longa distância, nacional e internacional, através de entroncamentos digitais SIP, incluindo suporte técnico, para atender aos edifícios do Conselho da Justiça Federal é a alternativa mais vantajosa. Esta opção se mostra não apenas a mais econômica, mas também traz benefícios significativos, ao mesmo tempo em que minimiza os riscos para a Administração.



Documento assinado eletronicamente por **Viviane Barros Avila Maia, Assistente III**, em 05/08/2025, às 11:48, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cjf.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0746688** e o código CRC **B3474595**.

Setor de Clubes Esportivos Sul - Lote 09 - Trecho III - Polo 8 - Bairro Asa Sul - CEP 70200-003 - Brasília - DF - www.cjf.jus.br

Processo nº0001069-08.2025.4.90.8000

SEI
nº0746688