



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJ/AM/SETIC/DVITIC

Responsáveis pela elaboração:

Diogo Mendonça de Sousa
Rafael Araújo da Silva

Contato: (92) 99239-1948
Número de identificação do ETP: 2667257
Categoria do Objeto: Serviço continuado de Telefonia Fixa Comutada;
CATSER: 26247.

1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 O objeto da pretensa contratação está previsto no PCA (Plano de Contratações Anual) / 2026, conforme **RESOLUÇÃO Nº 30, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2025**, disponibilizado no painel *BI* disponível [NESTE LINK](#), sob o código **SETIC-2026-7**, totalizando **R\$ 363.229,53** de recurso disponível.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação dos serviços de entroncamentos digitais tem por finalidade assegurar a continuidade, a confiabilidade e a eficiência dos serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (DDD), Longa Distância Internacional (DDI), bem como do serviço 0800, atualmente utilizados pelo TJAM em suas atividades institucionais.

2.2 Os serviços de entroncamento digital são indispensáveis para a interligação da Central Telefônica do TJAM à rede pública de telefonia, viabilizando o fluxo contínuo de comunicações internas e externas, essenciais ao funcionamento administrativo, operacional e ao atendimento ao público.

2.3 A necessidade de contratação decorre do encerramento do contrato vigente (Contrato administrativo nº 037/2021 FUNJEAM), que atingirá seu prazo de vigência em 26/10/2026, tornando imprescindível a realização de novo certame para evitar a interrupção dos serviços de telefonia fixa, considerados críticos e essenciais para a gestão e execução das atividades do TJAM.

2.4 Ademais, a contratação contempla a evolução tecnológica da infraestrutura de telefonia, com a adoção de entroncamentos SIP (Session Initiation Protocol), em substituição à tecnologia E1 Digital (ISDN) utilizada no atual contrato, mantendo as funcionalidades de transmissão de voz, dados e imagem em tempo real, de forma totalmente digital.

2.5 A migração para a tecnologia SIP atende às necessidades atuais de modernização, escalabilidade e interoperabilidade da Central Telefônica, além de possibilitar maior competitividade no processo licitatório, ao ampliar o número de potenciais fornecedores aptos a prestar o serviço, sem prejuízo da qualidade e da continuidade das comunicações institucionais.

3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1 A unidade demandante responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento deste estudo será a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 O serviço será de natureza contínua.

4.2 Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade Pregão Eletrônico por menor preço global.

4.3 A duração inicial do contrato a ser formalizado será de 60 meses.

4.4 O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, conforme Art. 107 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

4.5 Qualificação Técnica.

4.5.1 As empresas interessadas na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) deverão comprovar habilitação técnica compatível com o objeto desta licitação, mediante a apresentação dos documentos e requisitos estabelecidos neste item.

4.5.2 A licitante deverá apresentar documento de outorga válido, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, que comprove a autorização para exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), e conforme regulamentação vigente.

4.5.3 Serão aceitos como documentos de outorga:

a) Termo de Autorização;

b) Contrato de Concessão, quando aplicável; ou

c) documento equivalente, devidamente emitido e subscrito pela Anatel.

4.5.4 A licitante deverá comprovar aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.5.5 Para fins de comprovação da capacidade técnica, a licitante deverá demonstrar que executou, por período mínimo de 12 (doze) meses, em contrato único ou em contratos distintos, serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) nas seguintes modalidades:

a) Local;

b) Longa Distância Nacional (LDN);

c) Longa Distância Internacional (LDI); e

d) Serviço 0800.

4.5.6 Os atestados apresentados deverão referir-se a serviços compatíveis com a atividade econômica principal ou secundária da licitante, conforme previsto em seu contrato social vigente.

4.5.7 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou, alternativamente, quando decorrido, no mínimo, 1 (um) ano do início de sua execução.

4.6 Multas e Penalidades

4.6.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA sujeitará à aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste instrumento convocatório, assegurados o contraditório e a ampla defesa, mediante regular processo administrativo.

4.6.2 O atraso injustificado no início da prestação dos serviços implicará a aplicação de multa moratória correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da primeira fatura mensal, até o limite legalmente admitido.

4.6.3 A interrupção total ou parcial dos serviços, quando comprovadamente decorrente de culpa da CONTRATADA, sujeitará à aplicação de multa compensatória, calculada sobre o valor do serviço afetado, conforme os critérios estabelecidos neste item.

4.6.4 Para cada registro de interrupção dos serviços será aplicada multa fixa de 1% (um por cento) sobre o valor do serviço afetado, acrescida de multa variável por hora de indisponibilidade, quando ultrapassados os prazos de recuperação definidos para cada nível de severidade.

4.6.5 Para fins de aplicação das penalidades por indisponibilidade, os níveis de severidade, tempos máximos de recuperação e percentuais de multa por hora estão definidos na tabela a seguir:

Severidade	Tempo indisponível	% de multa por hora	Descrição
1	Até 4 horas	0,2%	Parada total de 100% dos serviços contratados
2	Até 12 horas	0,15%	Interrupção parcial, afetando até 50% dos serviços contratados
3	Até 24 horas	0,1%	Interrupção parcial, afetando até 20% dos serviços contratados

4.6.6 Interrupções com tempo de recuperação de até 4 (quatro) horas não ensejarão a aplicação de multa variável por tempo de indisponibilidade, aplicando-se, quando cabível, apenas a multa fixa prevista no item 4.6.4.

4.6.7 Ultrapassados os prazos máximos de recuperação definidos para cada nível de severidade, a multa variável será aplicada por hora ou fração de hora excedente, de forma cumulativa, conforme o percentual correspondente ao nível de severidade, contado a partir do início da interrupção.

4.6.8 A multa total decorrente de cada interrupção será calculada pela soma da multa fixa com a multa variável apurada, observados os percentuais estabelecidos neste item e na tabela de severidade.

4.6.9 A aplicação das multas previstas neste item não afasta a possibilidade de aplicação de outras sanções administrativas cabíveis, nos termos da legislação vigente.

4.7 O prazo de início para ativação dos serviços será de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao da assinatura do contrato.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

5.1 O contrato vigente baseia-se majoritariamente na tecnologia **E1 Digital (ISDN/R2)**, padrão que foi amplamente utilizado em centrais telefônicas analógicas e digitais, mas que atualmente apresenta **limitações técnicas e operacionais relevantes**, dentre as quais se destacam:

5.1.1 Tecnologia ultrapassada, dependente de circuitos físicos dedicados E1, com elevados custos de instalação, manutenção e expansão;

5.1.2 Baixa flexibilidade e ausência de mobilidade, com ramais essencialmente fixos, incompatíveis com modelos de trabalho remoto, softphones e dispositivos móveis;

5.1.3 Dificuldade de integração com soluções modernas de comunicação e atendimento, como URAs inteligentes, sistemas de CRM, gravação centralizada, analytics e plataformas omnichannel.

5.2 Em contraposição, o **entroncamento SIP (Session Initiation Protocol)** constitui a **solução mais atual e amplamente adotada no mercado** para interconexão de centrais telefônicas, permitindo a realização de chamadas por meio de redes IP, com transmissão totalmente digital de voz, dados e imagem em tempo real.

5.3 A adoção do entroncamento SIP apresenta vantagens expressivas, alinhadas às necessidades atuais do TJAM:

5.3.1 Redução de custos estruturais, ao eliminar circuitos físicos dedicados (E1), substituindo-os por conexões IP;

5.3.2 Escalabilidade, permitindo ampliação ou redução de canais simultâneos por simples ajustes contratuais e de licenciamento, sem necessidade de obras ou novos enlaces;

5.3.3 Mobilidade, viabilizando ramais em softphones, smartphones e notebooks, inclusive em regime de teletrabalho;

5.3.4 Integração com ferramentas corporativas, como sistemas de atendimento ao cidadão, CRM, chatbots, WhatsApp Business e relatórios analíticos;

5.3.5 Alta disponibilidade, com possibilidade de redundância geográfica e balanceamento de chamadas.

5.4 Ressalte-se que a **Central Telefônica do TJAM já se encontra tecnicamente apta a operar com SIP**, em razão da contratação de licenciamento e suporte técnico formalizada por meio do **Contrato Administrativo nº 048/2025-FUNJEAM**, celebrado após imposição prática da atual operadora, a qual promoveu a migração abrupta de parte dos serviços para SIP, sem planejamento adequado e sem cobertura contratual no instrumento original.

5.5 Cumpre destacar que a migração do modelo E1 para SIP **não é uma decisão isolada do TJAM**, mas reflete uma **tendência consolidada no setor de telecomunicações**. As próprias operadoras de grande porte, como **OI e Claro**, vêm:

5.5.1 Descontinuando gradativamente a oferta de E1 Digital;

5.5.2 Direcionando novos contratos e renovações exclusivamente para SIP;

5.5.3 Reduzindo investimentos em infraestrutura ISDN.

5.6 Nesse contexto, a manutenção da exigência de tecnologia E1 **tende a restringir a competitividade**, limitar o número de fornecedores aptos a participar do certame e, a médio prazo, **eleva custos ou até inviabilizar a continuidade do serviço**.

5.7 A transição do modelo E1 para SIP exige planejamento contratual adequado, devendo o futuro contrato contemplar:

5.7.1 Migração assistida, com coexistência temporária de tecnologias, se necessário;

5.7.2 Portabilidade numérica integral, preservando todos os números institucionais;

5.7.3 Transferência de conhecimento técnico, incluindo documentação, parâmetros de interconexão e apoio à equipe interna;

5.7.4 Garantia de continuidade do serviço, sem interrupções durante a migração.

5.8 Solução escolhida:

5.8.1 A migração do modelo **E1 Digital (ISDN) para entroncamento SIP** atende plenamente às necessidades atuais de **modernização, escalabilidade, interoperabilidade e continuidade** da Central Telefônica do TJAM. Além disso, amplia significativamente a **competitividade do processo licitatório**, ao alinhar-se às práticas de mercado e à oferta efetiva das operadoras, sem prejuízo da qualidade e da confiabilidade das comunicações institucionais.

5.8.2 A experiência recente com a atual contratada **OI**, que impôs migração abrupta para SIP, evidencia a **insustentabilidade da manutenção da tecnologia E1** e reforça a necessidade de um novo contrato já estruturado sobre bases tecnológicas modernas, planejadas e juridicamente seguras.

5.9 Por fim, o objeto da contratação não apresenta complexidade técnica nem especificidades que justifiquem a convocação de audiência pública.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 A solução escolhida consiste na contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), conforme definição do Plano Geral de Outorga da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, caracterizado como serviço de telecomunicações destinado à comunicação entre pontos fixos determinados, por meio da transmissão de voz e outros sinais, utilizando processos de telefonia.

6.1.1 A solução contempla a utilização de entroncamento digital em tecnologia SIP, em substituição a tecnologias legadas, alinhando-se às práticas atuais de mercado e às diretrizes de modernização da infraestrutura de telecomunicações da Administração.

6.2 A CONTRATADA deverá fornecer um único feixe SIP, com capacidade mínima de "300 (trezentos)" canais bidirecionais, utilizando sinalização SIP e codecs G.711 ou G.729, para interligação da Central PABX do CONTRATANTE à rede pública de telefonia da CONTRATADA.

6.2.1 O entroncamento SIP deverá suportar, de forma integrada e compartilhada, chamadas de entrada e saída, abrangendo telefonia local, Longa Distância Nacional (LDN), Longa Distância Internacional (LDI) e o serviço 0800 comutado, conforme dimensionamento definido neste instrumento e nos requisitos técnicos constantes no Anexo I (SEI nº 2673962).

6.3 A solução deverá incluir o fornecimento de 1.000 (mil) ramais DDR, sendo parte deles objeto de portabilidade numérica e parte correspondente a novos números, destinados ao uso no PABX do CONTRATANTE, instalado na Sede do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Edifício Arnoldo Peres, na Av. André Araújo, s/nº - Aleixo, CEP 69.060-000.

6.4 A CONTRATADA será responsável pela supervisão, operação e manutenção da rede externa, bem como de todos os equipamentos e materiais fornecidos em regime de comodato durante a vigência contratual.

6.5 O suporte técnico deverá ser prestado em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), com início imediato das ações de recuperação em caso de falhas, incluindo abertura de chamados e interação com o CONTRATANTE, observados os prazos definidos na legislação vigente e sem prejuízo da aplicação de penalidades contratuais.

6.6 A solução adotada permite que as alterações de classes de ramais, tais como bloqueios, liberações, roteamentos e permissões para chamadas externas, DDD ou DDI, sejam realizadas diretamente pelo CONTRATANTE em seu próprio PABX.

6.7 Todas as chamadas de tráfego sainte deverão ser realizadas utilizando o Código de Seleção de Prestadora (CSP) da CONTRATADA, devidamente configurado na central de trânsito.

6.8 Os custos referentes à instalação, configuração e manutenção dos feixes SIP deverão estar integralmente incluídos nos valores mensais ofertados, não sendo admitida cobrança adicional por esses serviços.

6.9 O modelo de faturamento da solução será baseado na utilização efetiva dos serviços, podendo haver variação entre os minutos estimados e os minutos efetivamente utilizados.

6.10 A solução deverá permitir o acesso eletrônico às faturas e aos dados de consumo, por meio de portal disponibilizado pela CONTRATADA ou mediante fornecimento das contas em formato digital, possibilitando consulta, download e armazenamento das informações.

6.11 A solução deverá garantir a identificação das chamadas recebidas e efetuadas (CLI) para todos os números DDR, permitindo o reconhecimento do ramal originador tanto em telefones internos quanto externos.

6.12 A solução deverá atender integralmente à regulamentação vigente da ANATEL, em especial à Resolução nº 426/2005 (Regulamento do STFC), à Resolução nº 597/2012 (Regulamento de Numeração) e demais normas aplicáveis.

6.13 Especificações do Serviço 0800 comutado:

6.13.1 A solução escolhida contempla a prestação do serviço 0800 em modelo comutado, abrangendo 3 (três) números 0800 ativos, destinados ao atendimento do público externo da CONTRATANTE.

6.13.2 No modelo comutado, as chamadas originadas na rede pública de telefonia fixa e móvel (PSTN) serão encaminhadas pela rede da CONTRATADA até o ponto de interconexão STFC SIP indicado pela CONTRATANTE, não se caracterizando como acesso dedicado por meio físico exclusivo.

6.13.3 O serviço 0800 deverá possuir numeração única de abrangência nacional, possibilitando o acesso a partir de todo o território nacional, observadas as políticas de bloqueio, restrição e roteamento definidas pela CONTRATANTE.

6.13.4 As chamadas destinadas aos números 0800 deverão ser entregues à CONTRATANTE por meio de entroncamento STFC SIP, utilizando protocolo SIP conforme padrões de mercado e em conformidade com as normas e regulamentações da ANATEL.

6.13.5 Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pela configuração do roteamento do serviço 0800 até o endereço IP, porta e demais parâmetros técnicos do entroncamento SIP disponibilizado pela CONTRATANTE.

6.13.6 A CONTRATADA será responsável pela disponibilidade, capacidade, redundância lógica e dimensionamento de sua infraestrutura interna, incluindo o entroncamento STFC SIP e os sistemas de atendimento associados.

6.13.7 O serviço 0800 deverá suportar o tráfego estimado indicado no segundo quadro do item 8, contemplando chamadas originadas de terminais fixos e móveis, nas seguintes modalidades:

a) chamadas locais Fixo-Fixo;

b) chamadas intraestaduais Fixo-Fixo;

c) chamadas interestaduais Fixo-Fixo;

d) chamadas originadas de terminais móveis, locais ou de longa distância.

6.13.8 A CONTRATADA deverá garantir o encaminhamento da identificação do número do telefone originador da chamada (CLI), sem mascaramento, em conformidade com a regulamentação vigente.

6.13.9 A solução deverá permitir a geração de relatórios detalhados das chamadas atendidas pelo serviço 0800, contendo, no mínimo, data, hora, número chamador, localidade de origem, duração e classificação da chamada.

6.13.10 A CONTRATANTE poderá definir regras de atendimento do serviço 0800, incluindo, mas não se limitando a:

a) roteamento por horário, data ou origem da chamada;

b) distribuição de chamadas entre diferentes pontos de atendimento;

c) restrição de chamadas por origem geográfica, tipo de terminal ou prefixo;

d) aplicação de mensagens gravadas padronizadas ou personalizadas;

e) roteamento alternativo em situações de congestionamento ou indisponibilidade.

6.13.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente relatórios analíticos das chamadas faturadas do serviço 0800, em formato eletrônico, contendo informações suficientes para a conferência e validação da fatura.

6.13.12 O serviço 0800 será prestado sob o regime de tarifação reversa, sendo integralmente custeado pela CONTRATANTE, de acordo com o tráfego efetivamente encaminhado e completado.

6.13.13 A solução deverá ser compatível com tecnologias SIP padrão de mercado, assegurando interoperabilidade com a infraestrutura de telefonia da CONTRATANTE.

6.13.14 Não haverá fornecimento de enlaces físicos dedicados, tais como E1, G.703 ou qualquer outra infraestrutura de acesso exclusivo, caracterizando o serviço como 0800 comutado.

6.13.15 A prestação do serviço 0800 deverá atender integralmente à regulamentação aplicável, em especial à Resolução nº 477/2007 da ANATEL, que dispõe sobre o Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes.

6.14 Portabilidade Numérica

6.14.1 A CONTRATANTE exercerá o direito de Portabilidade do Código de Acesso de toda a faixa de numeração existente

6.14.2 A CONTRATADA deverá habilitar os serviços descritos neste documento com as mesmas faixas de numerações utilizadas atualmente pelo CONTRATANTE, seguindo os critérios de Portabilidade Numérica regulamentada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos prazos de migração estabelecidos nessa regulamentação;

6.14.3 A Portabilidade Numérica não acarretará qualquer ônus para a CONTRATANTE, sendo todos os custos relacionados ao processo de migração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.14.4 A CONTRATADA deverá providenciar a migração das linhas fixas existentes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, conforme a Resolução nº 747/2021 da ANATEL ou outra que venha a substituí-la.

6.14.5 É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a execução das atividades de desligamento e religamento das linhas junto à prestadora anterior, inclusive nos casos de falhas de comunicação nos sistemas da ANATEL.

6.14.6 O período de transição da Portabilidade Numérica não poderá exceder 2 (duas) horas, devendo a janela de migração ser previamente acordada entre as partes, de modo a minimizar impactos às atividades da CONTRATANTE.

6.15 Nível de Serviço

6.15.1 Os serviços deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com índice mínimo de disponibilidade mensal de 99,65%.

6.15.2 A CONTRATADA deverá garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste instrumento, bem como aqueles previstos na regulamentação aplicável da ANATEL.

6.15.3 Deverá ser disponibilizado suporte técnico em regime 24x7 para atendimento de falhas, dúvidas e solicitações relacionadas aos serviços contratados.

6.15.4 Para fins de delimitação de responsabilidades, considera-se como limite de atuação da CONTRATADA a sua rede STFC/SIP e o serviço 0800 comutado, cabendo à CONTRATANTE a responsabilidade pelo PABX, SBC interno e pela rede local (LAN).

6.15.5 A indisponibilidade do serviço será caracterizada quando a rede da CONTRATADA não conseguir encaminhar chamadas até o ponto de interconexão SIP da CONTRATANTE, observado o disposto nos itens de níveis de serviço, multas e penalidades deste instrumento.

7. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

7.1 Deverá ser formalizado contrato para os serviços previstos neste Estudo Técnico Preliminar (ETP), tendo em vista as características do objeto a ser contratado, com a existência de obrigações futuras, incluindo a garantia, continuidade e confiabilidade do mesmo.

7.2 A duração inicial do contrato a ser formalizado será de 60 meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, conforme Art. 107 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

7.3 O prazo inicial de **60 meses** mostra-se tecnicamente e economicamente justificável, tendo em vista que:

7.3.1 Trata-se de **serviço continuado**, essencial ao funcionamento do Tribunal;

7.3.2 A contratação envolve **custos iniciais de implantação, configuração e migração**, cuja diluição em prazo menor resultaria em maior custo anual;

7.3.3 Contratos de maior duração proporcionam **maior estabilidade operacional** e previsibilidade orçamentária;

7.4 Não será admitida a subcontratação do serviço, exceto da última milha.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

SERVIÇOS STFC				
ITEM	DESCRIÇÃO – SERVIÇO	UNIDADE	QTD. MENSAL	
1	Assinatura Tronco SIP (com 300 canais)	UNID	1	
2	Assinatura Bloco de Numeração. (com 100 DDR cada)	UNID	10	
3	Ligações Locais Fixo-Fixo	Minuto	60.000	
4	Ligações Locais Fixo-Móvel (VC1)	Minuto	31.000	
5	Ligações de Longa Distância Fixo-Fixo	Minuto	60.000	
6	Ligações de Longa Distância Fixo –Móvel (VC2 e VC3)	Minuto	2.600	
7	Ligação Longa Distância Internacional (LDI) Fixo-Fixo (F/F) e Fixo-Móvel (F/M) para: ALASCA, CANADA, ESTADOS UNIDOS E HAVAI	Minuto	1	
8	Ligação LDI F/F e F/M para: ALEMANHA; ARGENTINA; BOLÍVIA; CHILE; COLOMBIA; ESPANHA; FRANCA; ITALIA; MEXICO; PARAGUAI; PORTUGAL; REINO UNIDO; SUICA; URUGUAI E VENEZUELA	Minuto	1	
9	Ligação LDI F/F e F/M para: AUSTRÁLIA; CHINA E JAPAO	Minuto	1	
10	Ligação LDI F/F e F/M para: ALBÂNIA; ANDORRA; ARMÊMA; ÁUSTRIA; AZERBAIJAO; BELARUS; BELGICA; BOSNIA E HERZEGOVINA; BULGARIA; CHIPRE; CROACIA; DINAMARCA; ESLOVAQUIA; ESLOVÊNIA; ESTOMA; FAROE ILHAS; FINLÂNDIA; GEORGIA; GIBRALTAR; GRECIA; HOLANDA; HUNGRIA; IRLANDA; ISLÂNDIA; ISRAEL; LETONIA; LIECHTENSTEIN; LITUANIA; LUXEMBURGO; MACEDONIA; MALTA; MOLDOVA; MONACO; MONTENEGRO; NORUEGA; POLONIA; REP TCHeca; ROMÊNIA; RUSSIA; SAO MARINO; SERVIA; SUECIA; TURQUIA E UCRANIA	Minuto	1	
11	Ligação LDI F/F e F/M para: AFRICA DO SUL; ARABIA SAUDITA; BAREINE; CATAR; CAZAQUISTAO; CINGAPURA; COREIA DO SUL; EMIRAD ARABES UNIDOS; HONG KONG; IEMEN; IRA; IRAQUE; JORDANIA; KUAIITE; L13ANO; OMA; PALESTINA; QUIRGUÍZIA; SIRIA; ADJQUISTAO; TURCOMEN ISTAO E UZBEQUISTAO	Minuto	1	
12	Ligação LDI F/F e F/M para: ANGUILA; ANTIGUA E BARBUDA; ANTILHAS HOLANDEAS; ARUBA; BAHAMAS; BARBADOS; BELIZE; BERMUDAS; CAYMAN ILHAS; COSTA RICA; CUBA; DOMINICA; EL SALVADOR; EQUADOR; GRANADA; GROELANDIA; GUADALUPE; GUATEMALA; GUIANA FRANCESA; GUIANA INGLESA; HAITI; HONDURAS; IL MARIANA DO NORTE; IL MAYOTTE; IL URQUESAS CAICOS; IL VIRGENS AMERICANA; IL VIRGENS BRITAN ICA; JAMAICA; MALVINAS ILHAS; MARTINICA; MONTSERRAT; NICARAGUA; PANAMA; PERU; PORTO RICO; REP DOMINICANA; S VICENTE GRANADINAS; SANTA LUCIA; SAO CRISTOVAO NEVIS; SAO PEDRO E MIGUEL; SURINAME; TRINIDADE E TOBAGO	Minuto	1	
13	Ligação F/F e F/M para: OUTROS PAISES	Minuto	1	

SERVIÇO DE TELEFONIA 0800			
ITEM	DESCRIÇÃO – SERVIÇO	UNIDADE	QTD. MENSAL
14	Assinatura 0800 Comutado	p/Número	3
15	Facilidade de Restrição de Área de Abrangência	p/Número	3
16	Facilidade de Relatórios	p/Número	3
17	Chamadas Local	Minuto	20
18	Chamadas Intra-Estadual	Minuto	20
19	Chamadas Inter-Estadual	Minuto	20
20	Chamadas Móvel	Minuto	20

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS

SERVIÇOS STFC						
ITEM	DESCRIÇÃO – SERVIÇO	UNIDADE	QTD. MENSAL	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Assinatura Tronco SIP (com 300 canais)	UNID	1	R\$ 9.338,40	R\$ 9.338,40	R\$ 112.060,80
2	Assinatura Bloco de Numeração. (com 100 DDR cada)	UNID	10	R\$ 183,03	R\$ 1.830,30	R\$ 21.963,60
3	Ligações Locais Fixo-Fixo	Minuto	60.000	R\$ 0,29	R\$ 17.400,00	R\$ 208.800,00
4	Ligações Locais Fixo-Móvel (VC1)	Minuto	31.000	R\$ 0,90	R\$ 27.900,00	R\$ 334.800,00
5	Ligações de Longa Distância Fixo-Fixo	Minuto	60.000	R\$ 1,30	R\$ 78.000,00	R\$ 936.000,00
6	Ligações de Longa Distância Fixo –Móvel (VC2 e VC3)	Minuto	2.600	R\$ 4,02	R\$ 10.452,00	R\$ 125.424,00
7	Ligação Longa Distância Internacional (LDI) Fixo-Fixo (F/F) e Fixo-Móvel (F/M) para: ALASCA, CANADA, ESTADOS UNIDOS E HAVAI	Minuto	1	R\$ 2,05	R\$ 2,05	R\$ 24,60
8	Ligação LDI F/F e F/M para: ALEMANHA; ARGENTINA; BOLÍVIA; CHILE; COLOMBIA; ESPANHA; FRANCA; ITALIA; MEXICO; PARAGUAI; PORTUGAL; REINO UNIDO; SUICA; URUGUAI E VENEZUELA	Minuto	1	R\$ 3,89	R\$ 3,89	R\$ 46,68
9	Ligação LDI F/F e F/M para: AUSTRÁLIA; CHINA E JAPAO	Minuto	1	R\$ 4,48	R\$ 4,48	R\$ 53,76
10	Ligação LDI F/F e F/M para: ALBÂNIA; ANDORRA; ARMÊMA; ÁUSTRIA; AZERBAIJAO; BELARUS; BELGICA; BOSNIA E HERZEGOVINA; BULGARIA; CHIPRE; CROACIA; DINAMARCA; ESLOVAQUIA; ESLOVÊNIA; ESTOMA; FAROE ILHAS; FINLÂNDIA; GEORGIA; GIBRALTAR; GRECIA; HOLANDA; HUNGRIA; IRLANDA; ISLÂNDIA; ISRAEL; LETONIA; LIECHTENSTEIN; LITUANIA; LUXEMBURGO; MACEDONIA; MALTA; MOLDOVA; MONACO; MONTENEGRO; NORUEGA; POLONIA; REP TCHeca; ROMÊNIA; RUSSIA; SAO MARINO; SERVIA; SUECIA; TURQUIA E UCRANIA	Minuto	1	R\$ 6,15	R\$ 6,15	R\$ 73,80
11	Ligação LDI F/F e F/M para: AFRICA DO SUL; ARABIA SAUDITA; BAREINE; CATAR; CAZAQUISTAO; CINGAPURA; COREIA DO SUL; EMIRAD ARABES UNIDOS; HONG KONG; IEMEN; IRA; IRAQUE; JORDANIA; KUAIITE; L13ANO; OMA; PALESTINA; QUIRGUÍZIA; SIRIA; ADJQUISTAO; TURCOMEN ISTAO E UZBEQUISTAO	Minuto	1	R\$ 6,64	R\$ 6,64	R\$ 79,68
12	Ligação LDI F/F e F/M para: ANGUILA; ANTIGUA E BARBUDA; ANTILHAS HOLANDEAS; ARUBA; BAHAMAS; BARBADOS; BELIZE; BERMUDAS; CAYMAN ILHAS; COSTA RICA; CUBA; DOMINICA; EL SALVADOR; EQUADOR; GRANADA; GROELANDIA; GUADALUPE; GUATEMALA; GUIANA FRANCESA; GUIANA INGLESA; HAITI; HONDURAS; IL MARIANA DO NORTE; IL MAYOTTE; IL URQUESAS CAICOS; IL VIRGENS AMERICANA; IL VIRGENS BRITAN ICA; JAMAICA; MALVINAS ILHAS; MARTINICA; MONTSERRAT; NICARAGUA; PANAMA; PERU; PORTO RICO; REP DOMINICANA; S VICENTE GRANADINAS; SANTA LUCIA; SAO CRISTOVAO NEVIS; SAO PEDRO E MIGUEL; SURINAME; TRINIDADE E TOBAGO	Minuto	1	R\$ 10,52	R\$ 10,52	R\$ 126,24
13	Ligação F/F e F/M para: OUTROS PAISES	Minuto	1	R\$ 16,19	R\$ 16,19	R\$ 194,28
Subtotal STFC					R\$ 144.970,62	R\$ 1.739.647,44
SERVIÇO DE TELEFONIA 0800						
14	Assinatura 0800 Comutado	p/Número	3	R\$ 700,57	R\$ 2.101,71	R\$ 25.220,52
15	Facilidade de Restrição de Área de Abrangência	p/Número	3	R\$ 156,98	R\$ 470,94	R\$ 5.651,28
16	Facilidade de Relatórios	p/Número	3	R\$ 156,98	R\$ 470,94	R\$ 5.651,28
17	Chamadas Local	Minuto	20	R\$ 0,64	R\$ 12,80	R\$ 153,60
18	Chamadas Intra-Estadual	Minuto	20	R\$ 1,02	R\$ 20,40	R\$ 244,80
19	Chamadas Inter-Estadual	Minuto	20	R\$ 1,48	R\$ 29,60	R\$ 355,20
20	Chamadas Móvel	Minuto	20	R\$ 2,52	R\$ 50,40	R\$ 604,80
Subtotal 0800					R\$ 3.156,79	R\$ 37.881,48
VALORES TOTAL - SERVIÇOS STFC e 0800 COMUTADO						
Subtotal STFC					R\$ 144.970,62	R\$ 1.739.647,44
Subtotal 0800					R\$ 3.156,79	R\$ 37.881,48
Valor Total Global					R\$ 148.127,41	R\$ 1.777.528,92

10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Não será admitido parcelamento da solução, pois os itens são fortemente relacionados entre si, o que exige um nível de coesão no fornecimento que seria dificultado pela presença de mais de uma CONTRATADA.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1 Esta contratação visa substituir o Contrato Administrativo 037/2021-FUNJEAM.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

- 12.1 Continuidade e confiabilidade dos serviços de telefonia institucional;
- 12.2 Modernização da infraestrutura de comunicações do TJAM;
- 12.3 Maior flexibilidade operacional e suporte a novos modelos de trabalho;
- 12.4 Redução de dependência de tecnologias legadas;
- 12.5 Ampliação da competitividade no processo licitatório;

12.6 Maior transparência e controle sobre consumo, especialmente em LDN, LDI e 0800.

13. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Não há necessidade de adequação do ambiente das unidades para a implantação da solução.

14. IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

15.1 CONTRATADA deverá garantir o cumprimento integral dos níveis de serviço estabelecidos neste instrumento e na regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

15.2 Deverá ser disponibilizado suporte técnico em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), destinado ao atendimento de falhas, dúvidas e solicitações relacionadas aos serviços contratados.

15.3 Os serviços deverão ser prestados observando-se os padrões de qualidade, disponibilidade e segurança definidos pela ANATEL, bem como as boas práticas aplicáveis ao setor de telecomunicações.

15.4 Quando houver necessidade de atuação nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar as normas internas, políticas de segurança e procedimentos administrativos vigentes.

15.5 A CONTRATADA deverá garantir absoluto sigilo e confidencialidade sobre todos os processos, rotinas, informações, documentos e demais dados a que tiver acesso em razão da execução contratual, independentemente do meio ou formato.

15.6 É vedada à CONTRATADA a cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto do contrato, salvo nas hipóteses expressamente autorizadas pela legislação e pelo instrumento contratual.

15.7 A CONTRATADA deverá adotar ações de contingência e continuidade operacional que assegurem a manutenção dos serviços essenciais indicados pela CONTRATANTE, inclusive nos casos de indisponibilidade temporária de seus recursos humanos ou técnicos.

15.8 Caberá à CONTRATADA implementar e manter mecanismos, procedimentos e instrumentos que garantam o controle efetivo dos riscos operacionais relacionados à execução do contrato, respondendo por eventuais falhas decorrentes de sua atuação.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Considerando todo o exposto, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), por meio da Divisão de Infraestrutura de TIC (SETIC/DVITIC), declara que a contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Internacional (LDI), bem como Serviço 0800 (DDG) Comutado, por meio de entroncamento SIP, incluindo portabilidade numérica, é viável e indispensável para garantir a modernização da infraestrutura, a segurança das operações e a continuidade dos serviços jurisdicionais e administrativos essenciais do TJAM.

17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 O objeto desta pretensa contratação, por si só, não está diretamente vinculada à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Portanto, esta aquisição não exige cláusulas específicas de proteção de dados.

18. MAPEAMENTO DE RISCOS

ID	CAUSA (devido a)	EVENTO (poderá ocorrer)	CONSEQUÊNCIA (o que poderá levar a)	P	I	NÍVEL	RESPOSTA	MEDIDAS PREVENTIVAS (para evitar que ocorra)	MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA (se ocorrer, o que deve ser feito)	RESPONSÁVEL	PRAZO	MONITORAMENTO
R1	Configuração incompleta do feixe SIP (300 canais), codecs e parâmetros (IP/porta/roteamento)	Falhas de completamento de chamadas (entrada/saída)	Indisponibilidade parcial do STFC e impacto institucional	3	5	15 (Alto)	Mitigar	Checklist de homologação SIP; validação de codecs G.711/G.729; testes de entrada/saída (Local/LDN/LDI/0800); janela de mudança controlada	Acionar suporte 24x7; rollback de configuração; ajuste emergencial de rota/codec	Contratada + SETIC/DVITIC	Implantação	Ata de homologação; registros de testes; chamados
R2	Portabilidade numérica com inconsistência cadastral, falhas nos sistemas ou execução inadequada	Atraso ou falha na portabilidade dos DDR existentes	Indisponibilidade de números institucionais e risco de descontinuidade	3	5	15 (Alto)	Mitigar	Inventário completo das faixas; validação cadastral; migração por lotes; janela acordada	Desvio temporário; ativação de números novos; escalonamento com operadora e ANATEL	Contratada + Fiscal do contrato	Implantação	Controle diário do status da portabilidade; evidências por lote
R3	Descumprimento do prazo regulatório (até 5 dias úteis) e da janela máxima de 2h	Portabilidade ultrapassa janela, causando parada operacional	Interrupção acima do permitido e impactos institucionais	3	5	15 (Alto)	Mitigar	Cronograma detalhado; portabilidade em janela noturna; plano de comunicação; exigência de equipe dedicada	Plano de crise; retorno ao cenário anterior; acionamento formal de penalidades	Contratada + Gestor/Fiscal	Implantação	Medição do tempo de transição; evidência em relatório
R4	Roteamento do 0800 até IP/porta do TJAM configurado de forma incorreta	Chamadas 0800 não completam	Prejuízo ao atendimento ao cidadão e aumento de reclamações	3	5	15 (Alto)	Mitigar	Testes ponta a ponta do 0800; validação de rota e SBC interno; homologação com URA/filas	Roteamento alternativo emergencial; fallback para outro ponto de atendimento	Contratada + TJAM (PABX/SBC)	Implantação	KPI taxa de completamento; testes semanais no início
R5	Não conformidade regulatória (STFC/Numeração/Portabilidade/Remuneração de Redes)	Questionamento/impedimento de prestação ou glosas	Risco jurídico e operacional	1	5	5 (Baixo)	Evitar	Exigir autorização ANATEL; aderência às resoluções citadas; comprovações	Suspensão de não conformidades; medidas corretivas imediatas	Contratada + SECOP	Planejamento/Execução	Verificação documental na habilitação e exigência de que as condições sejam mantidas durante a execução contratual

NÍVEL DE RISCO

Alto: Obrigatoriedade de tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle efetivo.

Moderado: Recomendável o tratamento do risco por meio de ação, monitoramento, e controle.

Baixo: Não há obrigatoriedade de tratamento do risco, cabendo uma reavaliação no ciclo posterior e/ou decisão da alta direção do TJAM quanto à emissão de ação, após a análise do tema em questão.

Baixo

Menor e/ou igual a 5.

Moderado

Entre 6 e 9.

Alto

Maior que 9.

I	5	15	25
M	3	9	15
P	1	3	5
A			
C			
T			
O			

PROBABILIDADE

Manaus- AM, data registrada no sistema.

Breno Figueiredo Corado
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
(assinado digitalmente)

Diogo Mendonça de Sousa
Diretor de Infraestrutura de TIC
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
(assinado digitalmente)



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO MENDONÇA DE SOUSA, Diretor(a)**, em 28/01/2026, às 09:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO FIGUEIREDO CORADO, Secretário(a)**, em 28/01/2026, às 10:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2667257** e o código CRC **C6DFBESC**.