



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP 70095-900 - Brasília - DF - www.stj.jus.br

### DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO E DA CONTRATAÇÃO	
Secretaria/ Coordenadoria/ Seção:	Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE/CCOM/STI)
Data da solicitação:	27/07/2023
1.1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO	
Nome:	Contratação de empresa para prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento técnico de telefonia a ser prestado nas dependências do Superior Tribunal de Justiça – STJ.
Descrição resumida	Contratação de empresa para prestação de serviços de forma contínua no regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento técnico em telefonia nas atividades de configurações, reconfigurações, trocas de dispositivos, desinstalações, reinstalações, indicações de necessidade de manutenção preventiva e corretiva nos dispositivos ramais e móveis (smartphones e modems) e demais atividades relacionadas à telefonia fixa e móvel do Superior Tribunal de Justiça – STJ, conforme condições e especificações que constarão no instrumento convocatório, <b>pelo prazo de 24 meses</b> , podendo ser prorrogado nos termos da Lei.

2. NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO	

O STJ dispõe de extensa infraestrutura de telecomunicações, que engloba aparelhos de telefonia fixa e móvel, contabilizando mais de 4.000 dispositivos distribuídos entre: mais de 3.000 telefones de mesa VoIP/SIP; 80 telefones IP sem fio (VoWLAN); aparelhos de telefonia com suporte a videoconferência; dispositivos de comunicação móveis, entre modems e smartphones com sistemas operacionais iOS e Android; e dispositivos virtualizados, tais como aplicativos de fax virtual, aplicativos voice mail virtual e ramais por softphone. Registre-se ainda que através desses dispositivos os usuários de telecomunicações do STJ geram centenas de milhares de rubricas mensais (chamadas entre ramais, chamadas entre números institucionais e números externos, chamadas LDN e LDI, usos de dados móveis, entre outros).

Associados a esses dispositivos estão os diversos serviços de telecomunicações do STJ providos pela Coordenadoria de Tecnologia da Comunicação, tais como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, o Serviço Móvel Pessoal, a telefonia fixa IP, entre outros. Para manter a continuidade desses serviços e evitar que problemas técnicos impeçam sua utilização, é prestado **suporte aos usuários**, o que envolve atividades como: prestar assistência direta ao usuário de telefonia fixa ou móvel; realizar configurações de telefonia a pedido dos usuários; investigar, diagnosticar e resolver incidentes relacionados às telecomunicações do STJ; prestar suporte de telefonia nas sessões de julgamento; alimentar sistemas com as informações dos equipamentos de telecomunicações; avaliar condições de funcionamento de equipamentos; identificar e corrigir as falhas do sistema de telecomunicações; fixar componentes de sistemas de telecomunicações; configurar os softwares dos equipamentos; executar rotinas de teste e efetuar ajustes em sistemas; efetuar interligações de equipamentos; avaliar necessidades de reparo; verificar cobertura de sinal de radiofrequência das Estações Rádio Base (ERBs); testar linhas telefônicas digitais e analógicas; remanejar ramais; realizar backup de dispositivos móveis; configurar ramais IP; realizar atividades de apoio à gestão de faturas de serviços de telecomunicações; dentre muitas outras.

Ademais, o público usuário desses serviços possui abrangência em todo o Tribunal, na medida em que, via de regra, todos os mais de 2800 servidores e mais de 1500 colaboradores fazem uso, ao menos, da telefonia fixa institucional (ramais). Há que se levar em conta, ainda, os usuários que utilizam o Serviço Móvel Pessoal (SMP), definidos conforme art. 9º da [Resolução STJ 2/2015](#). O jurisdicionado também compõe, de forma indireta, o público usuário, na medida em que, ao comunicar-se com os usuários internos, necessita que os serviços de telefonia fixa e móvel estejam plenamente operantes. Portanto, prestação de suporte a esses usuários constitui um serviço de atendimento especializado essencial para os usuários das telecomunicações do STJ, dentre usuários internos e externos, servidores, colaboradores, jurisdicionados e todos os demais envolvidos nas atividades judiciárias.

Assim, tendo em vista a diversidade desse parque tecnológico, a dimensão do público usuário e a ampla gama de atividades demandadas, relacionadas aos serviços de telecomunicações do STJ, faz-se necessária a contratação de empresa para prestação de serviços de forma contínua no regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

### 3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação visa manter a continuidade da prestação dos serviços objeto do contrato [STJ 11/2022](#), cuja vigência expirará na data de **31/10/2023**. Considerando as informações prestadas na informação 3565057 da Comissão de Apoio Contábil às Contratações (CACC) e nos despachos SEFAC 3567980 e CONT 3573642, *a priori*, **não haverá possibilidade de prorrogação do Contrato STJ 11/2022**, em razão do não atendimento, pela empresa, das condições de qualificação econômico-financeira estabelecidas no item 5.6.3 do Contrato. Assim, a presente contratação visa atender a solicitação dos despachos SAD 3613446 e STI 3613995, de imediata execução do planejamento de nova contratação.

A contratação faz-se necessária em virtude de o STJ não dispor de cargos com todas as atribuições pretendidas em seu quadro de servidores. Sendo assim, a terceirização dos referidos serviços torna-se o meio mais adequado para se atingir a meta planejada, de maximizar a satisfação do público usuário e a qualidade dos serviços, em atenção aos princípios da economicidade e eficiência. Nesse sentido, esta contratação sustentará o atendimento aos usuários dos dispositivos de telefonia fixa e móvel, os quais possuem a finalidade de proporcionar as comunicações no ambiente organizacional de forma rápida, segura e eficiente, dando apoio às atividades finalísticas do órgão. Assim, em observância ao que dispõe o [Decreto n. 9.507, de 21 de setembro de 2018](#), os serviços terceirizados objeto desta licitação destinar-se-ão à realização de atividades de apoio, instrumentais e complementares à área de competência da Coordenadoria de Comunicação (CCOM) e da Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE), porém essenciais ao pleno atendimento dos usuários dos serviços de telefonia fixa e móvel desta Corte.

Os serviços a serem contratados enquadram-se como serviços prestados de forma contínua no regime de dedicação exclusiva de mão de obra nos termos do art. 4º, inciso IV, da [IN STJ/GDG N. 10/2022](#) (atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação – TIC).

#### 4. RESULTADOS PRETENDIDOS

São resultados pretendidos da presente contratação, que visa a continuidade da prestação de atendimentos técnicos especializados em telecomunicações aos respectivos usuários:

- Melhorar a qualidade dos atendimentos relacionados às telecomunicações do STJ;
- Garantir, por meio de acordos de nível de serviço e contratação de profissionais qualificados, a qualidade dos serviços a serem prestados;
- Maximizar a disponibilidade dos ramais e dispositivos móveis, garantindo que seu uso não seja interrompido por problemas técnicos;
- Prestar assistência aos usuários de telecomunicações, dando apoio para que os objetivos estratégicos e outras necessidades do STJ sejam atingidas;
- Otimizar o uso dos recursos orçamentários, humanos e tecnológicos envolvidos na prestação de serviços;
- Maximizar a satisfação dos usuários de telecomunicações do STJ;
- Melhorar as diversas etapas de atendimento ao usuário de telecomunicações, buscando eficiência, celeridade e padronização; e
- Reduzir o tempo de solução de problemas que possam comprometer o uso dos serviços das telecomunicações do STJ.

#### 5. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Valor estimado anual de **R\$ 754.351,68 (setecentos e cinquenta e quatro mil trezentos e cinquenta e um reais e sessenta e oito centavos)**, tomando por base o valor do [Contrato STJ 11/2022](#), atualizado por meio do 1º Termo de Apostilamento (R\$ 62.862,64 mensais, a partir de 01/03/2023). A estimativa será atualizada por meio de pesquisa de mercado, conforme ditames da [IN SEGES/ME Nº 65, de 7 de julho de 2021](#).

## 6. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO

<p>Integrante requisitante</p> <p><b>Atribuições:</b> Resolução CNJ 182/2013, art. 3; IN STJ/GDG 24/2019, art. 2, XII, b</p>	<p>Titular: Rodrigo Cardoso da Silva Matrícula: S071468 Unidade de lotação: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE) e-mail: silvarod@stj.jus.br Ramal: 8400</p> <p>Suplente: Guilherme Augusto Leite Alves Matrícula: S074009 Unidade de lotação: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE) e-mail: alvesgau@stj.jus.br Ramal: 8480</p>
<p>Integrante técnico</p> <p><b>Atribuições:</b> Resolução CNJ 182/2013, art. 4; IN STJ/GDG 24/2019, art. 2, XII, a</p>	<p>Titular: Nelton Mendes da Silva Matrícula: S032314 Unidade de lotação: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE) e-mail: nelton@stj.jus.br Ramal: 8544</p> <p>Suplente: Carlos Magno Moura Alves Fernandes Matrícula: S020103 Unidade de lotação: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE) e-mail: magno@stj.jus.br Ramal: 8758</p>
<p>Integrante administrativo</p> <p><b>Atribuições:</b> Resolução CNJ 182/2013, art. 5; IN STJ/GDG 24/2019, art. 2, XII, c</p>	<p>Titular: Marcos de Souza Moraes Oliveira Matrícula: S056124 Unidade de lotação: Seção de Gestão de Contratações de TIC (Art. 3º, §1º, da IN STJ/GDG 4/2023) e-mail: marcoso@stj.jus.br Ramal: 9352/9335/9353</p> <p>Suplente: Walter Disney Noleto Costa Matrícula: S019997 Unidade de lotação: Seção de Gestão de Contratações de TIC (Art. 3º, §1º, da IN STJ/GDG 4/2023) e-mail: disney@stj.jus.br Ramal: 9352/9335/9353</p>

## 7. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

### Plano Estratégico Institucional - [Plano STJ 2021-2026](#)

Perspectiva	Objetivo Estratégico

<b>Pessoas e Recursos</b>	<b>Intensificar o uso de tecnologias da informação - Aperfeiçoar os serviços</b> e a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, bem como a segurança das informações, incentivando a transformação digital, <b>com foco na satisfação dos usuários</b> e no cumprimento da missão institucional.
---------------------------	---

**Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - [PDTIC 2023-2024](#)**

Objetivo Estratégico	Ações Táticas
OE06 - Fortalecer as estratégias de continuidade de TIC	AT06.01 - Aprimorar a continuidade de serviços de TIC
OE09 - Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços de TIC	AT09.02 - Aprimorar a requisição de serviços de TIC

**Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - [PETIC 2020](#)**

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Descrição do objetivo
Contribuição para a organização	Garantir a qualidade dos serviços de TIC	Assegurar que os serviços de TIC atendam aos requisitos exigidos pela instituição, suprimindo as expectativas de clientes e contribuindo para o cumprimento de suas metas e resultados estabelecidos.

**Plano Operacional de Tecnologia da Informação e Comunicação - [PLANOP 2023-2024](#)**

Código Operacional	Descrição
Não se aplica.	Não se aplica.

**8. FONTE DE RECURSOS**

**Planejamento das Aquisições e Contratações - PCAq**

Código sequencial	Descrição	Valor (R\$)	Impacto no indicador do PLS
Não consta no PCAq/2023.	Não consta no PCAq/2023.	Não consta no PCAq/2023.	Não consta no PCAq/2023.

**Proposta orçamentária**

Código de execução	Descrição	Valor Planejado (R\$)
-	-	-

(X) Não há previsão orçamentária



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Cardoso da Silva, Chefe da Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel**, em 27/07/2023, às 19:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nelton Mendes da Silva, Técnico Judiciário, Área de Apoio Especializado - Telecomunicações e Eletricidade**, em 27/07/2023, às 19:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Magno Moura Alves Fernandes, Técnico Judiciário, Área Administrativa**, em 28/07/2023, às 14:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **Walter Disney Noleto Costa, Técnico Judiciário, Área Administrativa**, em 28/07/2023, às 14:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Souza Moraes Oliveira, Técnico Judiciário, Área de Apoio Especializado - Tecnologia da Informação**, em 31/07/2023, às 10:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Augusto Leite Alves, Técnico Judiciário, Área de Apoio Especializado - Telecomunicações e Eletricidade**, em 13/05/2024, às 16:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.stj.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.stj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3613823** e o código CRC **728062D7**.

---