



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

Demanda n.º 04/2025
Controle SETIC

1. IDENTIFICAÇÃO

Demanda (descrição resumida)		Solução de Comunicação de Telefonia IP
Data de proposição		14/05/2025
Requisitante / Proponente	Unidade Administrativa	SETIC / DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA
	Servidor responsável (a)	HERMES GUSTAVO DE AQUINO
	Ramal	8110
	E-mail	hermes.aquino@trt19.jus.br
Autorização superior	Unidade Administrativa	COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC (RA Nº 166/2019)
	Gestor(a) responsável	MANOEL MESSIAS FEITOZA
	Data aprovação	14/05/2025

2. NECESSIDADE E/OU OPORTUNIDADE DE MELHORIA

DESCRIÇÃO DA DEMANDA
Necessidade ou oportunidade de melhoria identificada:
<p>A atual solução de Telefonia do TRT19 atende a todas as comunicações de voz internas e externas ao Órgão. Nas comunicações internas é utilizada a infraestrutura de rede de dados do Tribunal, sem custo por minuto de ligação, mesmo entre o as unidades da capital e as do interior. Nas comunicações externas, são utilizados troncos ópticos E1 para conectar nosso sistema de telefonia IP à infraestrutura de telefonia pública brasileira.</p> <p>Este sistema é crítico para as atividades judicantes e administrativas do Tribunal, sendo imprescindível estar devidamente atualizado e coberto por suporte técnico especializado para seu bom funcionamento, dada a sua complexidade. Isto é obtido através de intervenções programadas para melhorias, atualizações de sistemas, rápidas soluções de incidentes e monitoramento contínuo.</p> <p>Em agosto de 2025 encerrar-se-á o prazo de garantia e suporte da atual de telefonia IP. Após essa data, caso não se contrate novo serviço de suporte e manutenção de garantia, o TRT não irá dispor de equipe técnica com conhecimento suficiente para tratar eventuais problemas, o que pode acarretar a disponibilidade dos meios de comunicação interna e impossibilitar qualquer contato telefônico entre este Tribunal com os jurisdicionados e demais entidade públicas e privadas.</p>



Além da contratação de suporte e manutenção, prevendo um aumento da demanda por aparelhos telefônicos a partir de novas demandas ou substituição dos atuais equipamentos, faz-se necessária a aquisição de mais telefones IP para eventual reposição em caso de necessidade.

Solução proposta pelo demandante (escopo):

Instruir processo administrativo para analisar a necessidade e viabilidade de substituição ou prorrogação do contrato de suporte técnico da solução de telefonia IP, além da aquisição de novos aparelhos telefônicos IP para suprir a demanda do TRT19.

Estimativa Orçamentária

A ação será incluída no Plano de Contratações 2025 sob o item **9315 – SUPORTE PARA O SISTEMA DE TELEFONIA VOIP**

3. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO

3.1 ALINHAMENTO COM O PLANO ESTRATÉGICO DO TRT DA 19ª REGIÃO.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	IMPACTO NO INDICADOR
Aprendizado e Crescimento	Aprimorar a governança de TIC e a proteção de dados.	Índice de processos judiciais eletrônicos	Modernização de equipamentos e tecnologias, garantindo o aprimoramento, a integridade e a disponibilidade dos sistemas de informação e dos bancos de dados mantidos pelo TRT19

3.2 ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC DO PODER JUDICIÁRIO (ENTIC-JUD)

CÓDIGO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
OE8	Prover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

3.3 ALINHAMENTO COM O PLANO DIRETOR DE TIC 2023-2024 (PDTIC)

CÓDIGO	AÇÃO
9315	SUPORTE PARA O SISTEMA DE TELEFONIA VOIP



4. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA – PLANO DE AQUISIÇÃO

Previsão Orçamentária	Data prevista para entrega o ETP / TR	Data prevista para a entrega do objeto
PAC 2025 - Código: 9315	31/05/2025	31/08/2025

5. RESULTADOS ESPERADOS

TIPO DE RESULTADO	Sim	Não	Detalhamento
Ganho de produtividade	X		Uma solução de telefonia atualizada e moderna reduz o esforço técnico de manutenção.
Redução de esforço		X	
Redução de custo	X		Dependendo da solução escolhida no ETP, é possível obter uma redução nos custos de manutenção da solução em relação ao equipamento atual.
Redução do uso de recursos		X	
Melhoria de controle	X		Uma solução atualizada permite realizar correções e manutenções de infraestrutura sem que os serviços sejam totalmente interrompidos.
Redução de riscos	X		Há efetiva redução de riscos de interrupção e degradação de qualidade dos serviços de telefonia de todas as unidades do TRT.
Determinação legal		X	
Determinação administrativa		X	
Outra (Especificar)		X	

6. PROCESSOS DE TRABALHO IMPACTADOS

PROCESSO DE TRABALHO	ATIVIDADE IMPACTADA	MELHORIA ESPERADA	UNIDADES IMPACTADAS
Atendimento aos Jurisdicionados.	Atendimento telefônico pelas Unidades Judicantes do TRT.	Aumento da disponibilidade e qualidade dos serviços de telefonia.	Todas as unidades judicantes.
Atividades Administrativas.	Comunicação com fornecedores e serviços de interesse.	Aumento da disponibilidade e qualidade dos serviços de telefonia.	Todas as unidades administrativas.



7. RISCOS DE NÃO IMPLEMENTAÇÃO DA DEMANDA

Risco	Impacto do risco ao negócio
Eventual indisponibilidade temporária ou permanente do serviço de telefonia do TRT.	Impedir a comunicação por voz entre as unidades internas do TRT e também do TRT com jurisdicionados e órgãos via operadoras de telefonia.

8. RESTRIÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

TIPO DE RESTRIÇÃO	Sim	Não	Detalhamento
Limitação de Prazo	X		O atual contrato de suporte técnico se encerra em 09/08/2025.
Limitação de Custo	X		O orçamento está limitado ao disponível no PCA 2025 para esta ação.
Limitação de Equipe da Área Demandante	X		Disponibilidade de um servidor com tempo compartilhado com outras ações, para acompanhamento da contratação.
Outra (Especificar)		X	

9. PARTES INTERESSADAS

PARTE INTERESSADA	POR QUE É INTERESSADA
COMITÊ GESTOR DE TIC	Demandante da ação e responsável pelos projetos em execução na SETIC.
SETIC	Responsável pela implantação e manutenção da solução.
Todas as unidades do TRT	O serviço afeta todas as atividades judicantes e administrativas de todas as unidades organizacionais do Tribunal.

10. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (SUGESTÃO)

ÁREA INTEGRANTE	NOME DO SERVIDOR
Unidade Requisitante	Hermes Gustavo de Aquino (SETIC / DIT)
Unidade Técnica	Ulisses Melo (SETIC / DIT)
Unidade Administrativa	A ser indicado pela Secretaria de Administração