



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24^a REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

PROAD N° 1757/2024

CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

PARA CUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO CNJ 468/2021

I - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA**1. Identificação****1.1. Demandante/Órgão gerenciador**

1.1.1. Área demandante: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC;

Órgão Gerenciador	ENDEREÇO	RESPONSÁVEL	UASG
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO CNPJ: 37.115.409/0001-63	Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 Jardim Veraneio Campo Grande, MS CEP 79.031-908	SETIC Alexandre Rosa Camy Telefone: 67 3316-1720 E-mail: acamy@trt24.jus.br Servidor demandante: Emmanuel Socio Magalhães; E-mail: emagalhaes@trt24.jus.br Telefone/ramal: (67) 98115-8518 Servidor demandante suplente: Marco Antonio Ribeiro Molento; E-mail: mmolento@trt24.jus.br Telefone/ramal: (67) 98122-0243	80026

1.2. Objetivos da contratação

1.2.1. Realizar nova contratação de uma Central de Serviços de TI abrangendo novos serviços, por um período de 60 (sessenta) meses.

1.3. Processo de trabalho para o estudo da solução

1.3.1. Para o presente estudo foram realizadas as seguintes atividades:

1.3.1.1. Recepção e análise da demanda;

1.3.1.2. Início da elaboração de ETP pela equipe de Planejamento da Contratação, considerando, dentre outros:

1.3.1.2.1. Análise das premissas recomendadas pelo CSJT e determinadas pela Presidência do TRT24;

1.3.1.2.2. Verificação das possíveis soluções;

- 1.3.1.2.3. Verificação de disponibilidade orçamentária, se necessário;
- 1.3.1.2.4. Levantamento e Análise dos Riscos;
- 1.3.1.3. Finalização dos Estudos Técnicos Preliminares pela equipe de planejamento da contratação com indicação da escolha de aquisição e indicação do tipo de certame licitatório.
- 1.3.1.4. Encaminhamento dos Estudos Técnicos Preliminares para apreciação pela Direção Geral.
- 1.3.1.5. Após a aprovação do ETP, elaboração da minuta do Termo de Referência;
- 1.3.1.6. Encaminhamento para continuidade da licitação e contratação.

2. Necessidade da Contratação e Identificação dos Benefícios e do Interesse Público

2.1. Justificativas apresentadas pelo Demandante

- 2.1.1. A atividade jurisdicional e administrativa do TRT do 24^a Região depende diretamente da disponibilidade ininterrupta dos sistemas de TI, incluindo sistemas de processos eletrônicos, comunicação interna e externa e gerenciamento de informações.
- 2.1.2. Hoje, a sustentação de toda infraestrutura de TIC deste Tribunal, abrangendo os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica, são de responsabilidade das 3 Divisões, dos 2 Núcleos e da Central de Serviços pertencente à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC.
- 2.1.3. Verifica-se que a terceirização da Central de Serviços constitui-se estratégia essencial para promover um suporte técnico eficiente e eficaz aos jurisdicionados, auxiliando, assim, no funcionamento normal das atividades do órgão, conforme demonstrou o Estudo realizado para contratação da empresa atualmente prestadora do Serviço, constante no Item

4, pág. 5 - do Estudo Técnico Preliminar (PA 22098/2020, do qual transcrevemos, em parte, a seguir:

2.1.3.1. *"O TRT24 tem por missão "Realizar justiça na solução dos conflitos trabalhistas, de forma rápida e efetiva". Para tanto, os programas e ações para atender sua missão requer do TRT24 manter um conjunto de recursos e de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC - essenciais ao cumprimento de suas metas estratégicas e, conseqüentemente, da continuidade do seu negócio. O TRT24 dispõe de uma ampla e consistente infraestrutura de TI, mas, ao mesmo tempo, em função da crescente demanda e a elevada dependência direta de serviços de Tecnologia da Informação, bem como o uso cada vez mais intensificado da rede corporativa, da implantação, operação e evolução do processo eletrônico, da evolução, expansão e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação, da Internet e da Intranet, além dos demais serviços disponibilizados aos usuários internos e externos, demandam atendimento especializado ao seu público para melhor e contínua utilização desses serviços."*

2.1.4. A terceirização dos referidos serviços, de ordem operacional, possibilita uma maior atenção dos servidores da Unidade ao aperfeiçoamento da governança e da gestão dos seus processos, contribuindo significativamente nas melhorias e inovações constantes de toda infraestrutura de TIC do Tribunal, conforme determina o art. 2º da Resolução CNJ 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, os seguintes objetivos estratégicos para área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (grifo nosso):

"I - Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

(...)

c) Processos Internos:

Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão

Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações

Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;

Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas”

2.1.5. A central de serviços, atualmente em operação por meio do contrato nº 17/2021, estrutura o seu atendimento ao usuário em somente 02 (dois) níveis, isto é, os técnicos realizam tanto o atendimento remoto quanto o atendimento presencial, e caso se deparem com chamados mais específicos, direcionam o atendimento aos servidores especializados.

2.1.6. Outro fato relevante é o de que a solução não contempla o suporte para os usuários externos (advogados, procuradores, partes e outros), somente para usuários internos.

2.1.6.1. Atualmente o atendimento aos usuários externos é prestado unicamente pela equipe da Secretaria do PJe por meio de atendimento nos ramais 1710, 1810, 1876 e 1877. Este atendimento é restrito aos sistemas judiciais.

2.1.6.1.1. A Secretaria do PJe conta atualmente com apenas cinco servidores e um estagiário para realizar atendimentos de usuários internos e externos.

2.1.6.1.2. Além do atendimento a usuários, esta equipe realiza atividades, de homologação de novas versões de sistemas judiciais, configuração de sistemas, gerenciamento de chamados de suporte junto ao CSJT, dentre outros.

2.1.6.1.3. É muito comum a sobrecarga de atendimento desta equipe em momentos de crise ou afastamentos de seus integrantes por motivos de férias ou licença.

2.1.6.1.4. A sobrecarga de trabalho desta equipe também impacta na investigação de soluções para chamados complexos ou ainda um trabalho mais

elaborado na homologação dos sistemas. Muitas vezes esta sobrecarga é causada devido a necessidade de realização de um grande volume de atendimentos simples a usuários externos, que poderiam ser perfeitamente realizados por uma equipe menos qualificada.

- 2.1.6.2. Outros serviços que não são judiciais, mas que são acessíveis por usuários externos como videoconferência, consulta a processos administrativos, portal do TRT24, dentre outros, não possuem hoje uma equipe focada para suporte, com um número único disponível no portal do TRT24, gerando sempre confusão quando da necessidade de atendimento, gerando insatisfação pelo jurisdicionado.
- 2.1.6.3. Não há um número único, muito menos uma equipe única para atendimento das ligações, gerando confusão para suporte aos usuários externos.
- 2.1.7. Tal escopo tem se demonstrado inadequado e ultrapassado para o atendimento dos chamados, uma vez que os empregados alocados cumulam as atividades remotas e presenciais, gerando uma dispersão de esforços e uma significativa demora nos atendimentos mais simples, que poderiam ser prontamente solucionados, além de que não é prestada a devida assistência aos usuários externos dos sistemas da Justiça do Trabalho.
- 2.1.8. O mercado e a experiência têm mostrado que estabelecer um suporte em 3 níveis, ou seja, nível 1 - atendimento remoto, nível 2 - atendimentos presenciais e nível 3 - atendimento por servidores especialistas, acelera os fluxos de suporte aos usuários, assegura a resolução dos chamados e distribui a carga de trabalho de maneira equilibrada.
- 2.1.9. Uma das ameaças mapeadas no Plano Estratégico 2021-2026 do TRT24 é a "Falta de disponibilidade de recursos tecnológicos para todos os jurisdicionados - principalmente as partes", cuja mitigação encontra-se no aprimoramento da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, por meio de melhorias na evolução da gestão dos serviços de tecnologia da informação.

- 2.1.10.** Além do mais, não existe no escopo do contrato atual um técnico responsável exclusivamente por alimentar e ampliar a base de conhecimento de scripts para suporte de serviços de TI, fato este que não contribui para a atualização e o aprimoramento contínuo do serviço. Portanto, verifica-se a necessidade de atualização, aprimoramento e ampliação do escopo da presente contratação, com intuito de tornar o suporte da Central de Serviços mais completo e efetivo, garantindo uma prestação jurisdicional mais ágil e ininterrupta.
- 2.1.11.** A contratação de um serviço de apoio à logística auxiliará na execução eficiente de tarefas de gestão e distribuição de equipamentos de microinformática na capital e interior do estado, proporcionando maior agilidade na distribuição destes equipamentos e maior eficiência no controle dos equipamentos em estoque.
- 2.1.12.** A contratação de serviço especializado, com elevada qualificação, que realize as tarefas de suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos reduzirá consideravelmente a demanda sobre os servidores que atuam nesta equipe. Desta maneira, a equipe poderá dedicar-se a atividades mais complexas e críticas relacionadas aos sistemas da área fim, como o PJe e seus sistemas satélites.
- 2.1.13.** Diante do exposto, será necessária a contratação de novos serviços, além da ampliação do escopo de serviços atualmente contratados, conforme destacado a seguir:
- 2.1.13.1. Separação das equipes de atendimento contratando serviços de suporte técnico em nível 1 e nível 2;
 - 2.1.13.2. Ampliação do escopo de atuação do nível 1 de atendimento para suporte a usuários externos (advogados, procuradores, partes, dentre outros) em sistemas do portal ou PJe;
 - 2.1.13.3. Contratação de um Serviço de Administração da Base de Conhecimento;
 - 2.1.13.4. Contratação de um Serviço de Logística para Equipamentos de TI.

2.1.13.5. Contratação de um Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos.

2.2. Benefícios da contratação

2.2.1. Melhor organização da equipe de suporte, separando as equipes de suporte remoto (Nível 1) e suporte presencial (Nível 2);

2.2.2. Ampliação do escopo de atuação da equipe de suporte técnico remoto (Nível 1), desonerando equipes internas de servidores e melhorando o atendimento a usuários externos;

2.2.3. Acesso a serviço que possibilite a alimentação e manutenção de uma base de conhecimento, fundamental para a rapidez e qualidade do atendimento realizado pela equipe de Nível 1;

2.2.4. Acesso serviço que possibilite a operacionalização de distribuição de equipamentos de TI, contribuindo assim para uma maior eficiência da SETIC nesta atividade.

2.2.5. Evolução do acordo de nível de serviços para aferição da qualidade dos serviços prestados;

2.2.6. Atuação em sistemas administrativos para análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de desempenho ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de desempenho de aplicações utilizadas pela CONTRATANTE, em ambiente de produção.

2.3. Viabilidade Técnica Jurídica

2.3.1. A terceirização pretendida pode ser realizada nos limites dos seguintes dispositivos do referido Decreto nº 9.507/2018, uma vez que as responsabilidades dos atos praticados e as tomadas de decisão serão de responsabilidades dos servidores gestor e fiscais do futuro contrato. A seguir o trecho do decreto que embasa tal declaração:

Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

I- que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II- que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

(...)

IV- que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

*§1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput **poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.***

2.4. Interesse público

2.4.1. A contratação de uma Central de Serviços de TIC por um órgão público pode ser justificada como de interesse público, e estão em consonância com os princípios da Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), que valoriza a transparência, economicidade, eficiência e inovação na administração pública, sendo uma decisão estratégica que promove maior

eficiência, economia, modernização, flexibilidade, otimização de recursos e melhora no suporte aos sistemas informatizados. Os principais pontos que detalham esses princípios são:

- 2.4.1.1. Eficiência e Qualidade de Serviço: Uma central de serviços especializada pode oferecer suporte técnico mais rápido e eficiente, melhorando a experiência dos usuários e a produtividade.
- 2.4.1.2. Economia de Recursos: Terceirizar serviços de TI pode reduzir custos operacionais e de pessoal próprio, permitindo que esses recursos sejam alocados de forma mais eficiente em outras áreas.
- 2.4.1.3. Foco na Área Fim: Ao delegar tarefas de TI a uma central especializada, as organizações podem concentrar seus esforços nas atividades principais, como gerência, inovação e estratégia.
- 2.4.1.4. Padronização e Melhores Práticas: Centrais de serviços geralmente seguem padrões e práticas recomendadas, garantindo maior consistência e qualidade nos serviços prestados.
- 2.4.1.5. Acesso a Especialistas: Terceirizar permite que as organizações tenham acesso a profissionais especializados em diferentes áreas de TI, sem a necessidade de contratar e treinar internamente seus próprios servidores, que passam a se dedicar mais a atividades de gerência, inovação e estratégia.

3. Alinhamento Estratégico da Contratação

3.1. Plano Estratégico TRT24 / 2021-2026

- 3.1.1.** Objetivo de Aprimorar a Governança de Tecnologia da informação e comunicação - TIC e a proteção de dados Plano de Gestão Bienal do TRT24. A implantação das soluções objeto deste estudo exige a implantação de novos processos de TI, assim como a evolução de processos já implantados. Ainda, facilitará o acesso a dados estatísticos das

operações de TI. Como consequência, serão aprimoradas a governança e a gestão da TI do TRT24.

3.2. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - Resolução N° 370 do CNJ

3.2.1. Objetivo de Aperfeiçoar a Governança e a Gestão. Os aprimoramentos elencados no Item 2.2 estão alinhados com a ENTIC-JUD.

3.3. PDTIC TRT24 2023/2024

3.3.1. Esta contratação está presente no PDTIC 2023-2024 por meio do projeto 20240401.1 - Contratar serviço de atendimento para Central de Serviços 2024;

3.4. Plano Anual de Contratações de 2024

3.4.1. 3.4.1. Esta contratação está presente no Plano Anual de Contratações do TRT24, sob o código SIGEO 151252024000017 - 20210307.1 - Contratar Serviço de Atendimento para Central de Serviços;

II - ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

4. Requisitos da contratação**4.1. Requisitos técnicos e necessidades do negócio**

4.1.1. Os requisitos técnicos e do negócio para os serviços estão relacionados no Item 1 do "Anexo I - Especificação do objeto";

4.1.2. Os requisitos de qualificação profissional de cada perfil estão definidos no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos de qualificação profissional".

4.1.3. Para algumas substituições de cargos com apenas um profissional, e com o intuito de diminuir os custos finais da contratação, consideramos a possibilidade de substituição por um dos técnicos de nível 2, com atribuições adicionais restritas e acumuladas com suas atribuições originais, com exigências de qualificações adicionais também restritas e com recebimento de gratificação proporcional ao acúmulo dessas atribuições, definidos no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais" e "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos de qualificação profissional".

4.2. Requisitos de sustentabilidade socioambiental

4.2.1. Os requisitos de sustentabilidade socioambiental para os serviços estão relacionados no Item 3 do "Anexo I - Especificação do objeto";

4.3. Requisitos de infraestrutura da futura contratada

4.3.1. Os requisitos de infraestrutura para os serviços estão relacionados no Item 4 do "Anexo I - Especificação do objeto";

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (ANS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

processo, todas as informações contidas no seu sistema informatizado, responsabilizando-se, a devida apuração de eventual quebra de sigilo dos dados cadastrais e/ou indícios de atos fraudulentos que venham causar quaisquer prejuízos aos servidores ativos, inativos e pensionistas, desonerando o TRT24 da responsabilidade de vir a arcar com indenizações de qualquer natureza. Qualquer transgressão dessa natureza ensejará a rescisão contratual por parte do TRT24, além das eventuais medidas judiciais cabíveis, sejam cíveis e/ou criminais.

4.9. Requisitos de habilitação. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

4.9.1. Habilitação jurídica

4.9.1.1. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

4.9.1.2. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

4.9.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

4.9.1.4. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

4.9.1.5. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil

das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

4.9.1.6. Sociedade cooperativa:

- 4.9.1.6.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 4.9.1.6.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual - DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 4.9.1.6.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;
- 4.9.1.6.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 4.9.1.6.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 4.9.1.6.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que

os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

4.9.1.6.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

4.9.1.7. Consórcios:

4.9.1.7.1. Será permitida a participação de empresas em regime de consórcio, atendidas as condições do art. 15 da Lei n.º 14.133/2021.

4.9.1.7.2. A empresa consorciada fica impedida de participar isoladamente desta licitação, assim como de integrar mais de um consórcio.

4.9.1.7.3. Deverá ser entregue junto com os documentos de habilitação:

4.9.1.7.3.1. Comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

4.9.1.7.3.2. Documento com indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração.

4.9.1.7.4. A empresa líder será a representante e responsável por todas as comunicações e informações do Consórcio e deverá subscrever a proposta de preços, em nome do consórcio.

4.9.1.7.5. Os integrantes do consórcio respondem de forma solidária pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação, quanto na de execução do contrato.

4.9.1.7.6. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo TRT da 24^a Região e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito

de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

4.9.1.7.7. A habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

4.9.1.7.8. Em relação à habilitação econômico-financeira, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio, em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

4.9.1.7.9. O licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados.

4.9.1.8. OSCIP - Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

4.9.1.8.1. Conforme art. 12 da IN nº 05/2017 e a jurisprudência do TCU sobre o tema (Acórdão nº 2.426/2020 - Plenário e Acórdão TCU nº 746/2014 - Plenário), será vedada a participação deste tipo de organizações no certame.

4.9.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

4.9.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

- 4.9.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 4.9.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 4.9.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943;
- 4.9.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 4.9.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
- 4.9.3.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 4.9.4.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual.
- 4.9.5.** Qualificação Técnica:
-

4.9.5.1. Declaração que possuirá profissional em seu quadro na data da assinatura do contrato para assumir a gestão da implantação dos serviços contratados com experiência mínima de 6 (seis) meses em gerência de serviços/projetos, com nível superior e certificação ITIL foundation. A licitante deverá apresentar para a comprovação o currículo, cópia do diploma de conclusão do nível superior e do certificado oficial ITIL foundation.

4.9.5.1.1. A comprovação do vínculo empregatício deverá ocorrer por meio de documentação, devendo ser empregado da própria Contratada, mantendo vínculo empregatício mediante a Consolidação das Leis do Trabalho ou C.L.T.

4.9.5.1.2. Garantia de Capacidade Técnica

4.9.5.1.2.1. A presença de um profissional com experiência comprovada em gerência de serviços ou projetos, aliado à certificação ITIL Foundation, assegura que a empresa possui as competências técnicas necessárias para:

- Planejar e organizar a implantação de serviços de maneira eficiente.
- Gerenciar riscos, evitando atrasos e falhas que possam comprometer os objetivos do contrato.
- Aplicar práticas reconhecidas globalmente para gestão de serviços de TI, aumentando a qualidade e a eficácia dos resultados.

4.9.5.1.2.2. Isso mitiga riscos relacionados à inexperiência ou à falta de habilidades da empresa em conduzir projetos similares.

4.9.5.1.3. Alinhamento às Boas Práticas de Gestão

4.9.5.1.3.1. A certificação ITIL Foundation demonstra que o profissional possui conhecimento em boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, como:

- Alinhamento dos serviços de TI às necessidades do negócio.
- Gerenciamento do ciclo de vida dos serviços, desde a estratégia até a operação.
- Estruturação de processos, com foco na melhoria contínua e na entrega de valor.

4.9.5.1.3.2. Este alinhamento é essencial para contratos que envolvam tecnologia e serviços, garantindo maior aderência a padrões estabelecidos.

4.9.5.1.4. Continuidade e Rapidez na Implantação

4.9.5.1.4.1. A exigência de que o profissional esteja disponível no momento da assinatura do contrato:

- Evita atrasos na implantação dos serviços, já que o responsável pela gestão estará alocado e pronto para iniciar os trabalhos.
- Garante a continuidade dos serviços contratados, uma vez que o profissional já está integrado à equipe da empresa licitante, eliminando a necessidade de processos adicionais de recrutamento ou capacitação.

4.9.5.1.5. Em resumo, essa exigência não representa um excesso de formalismo, mas sim uma medida razoável e proporcional para assegurar que a empresa licitante disponha de profissionais capacitados, capazes de gerir os serviços contratados de forma eficiente, alinhada às

melhores práticas de mercado e aos objetivos da administração pública.

4.9.6. Comprovação de Experiência:

4.9.6.1. Pelo menos 1 (um) atestado de Capacidade Técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou por pelo menos 3 (três) anos, de forma satisfatória, serviço semelhante e compatível com o objeto da presente licitação.

4.9.6.1.1. Entende-se por semelhança e compatibilidade com o objeto contratual a prestação de serviço de Primeiro Nível (Service Desk) para registro, categorização, acompanhamento, solução das demandas relativas a incidentes ou requisição de serviços dos usuários, assim como apoio aos processos internos da área de TI, por meio de seu atendimento de Segundo Nível, para pelo menos **400 (quatrocentos)** usuários - aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da quantidade de usuários internos do TRT24 - e pelo menos **600 (seiscentas)** estações de trabalho - aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da quantidade de estações do TRT24.

4.9.6.1.2. Os quantitativos deste subitem são referenciados de complexidade e semelhança para atendimento da qualificação técnica.

4.9.6.1.3. Serão aceitos atestados que consignem outras terminologias, além de Service Desk, desde que se possa depreender de seus termos que o serviço prestado é compatível com o objeto ora licitado.

4.9.6.1.4. Essa exigência busca garantir que a empresa licitante possua experiência prática para executar o contrato de forma eficiente.

4.9.6.1.5. Os atestados fornecem uma evidência objetiva de que a empresa já realizou atividades semelhantes, reduzindo os riscos de inadimplência ou execução insatisfatória.

4.9.7. Qualificação Econômico-Financeira:

4.9.7.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor conforme art. 69, caput, inc. II, da Lei nº 14.133, de 2021;

4.9.7.1.1. As empresas em situação de recuperação judicial poderão participar deste Pregão desde que comprovem que o plano de recuperação foi acolhido judicialmente, nos termos do artigo 58 da Lei nº 11.101/2005.

4.9.7.2. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

4.9.7.2.1.
$$\text{Liquidez Geral (LG)} = \frac{(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})};$$

4.9.7.2.2.
$$\text{Solvência Geral (SG)} = \frac{(\text{Ativo Total})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})}; \text{ e}$$

4.9.7.2.3.
$$\text{Liquidez Corrente (LC)} = \frac{(\text{Ativo Circulante})}{(\text{Passivo Circulante})}.$$

4.9.7.3. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado anual da contratação;

4.9.7.4. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado anual da contratação;

4.9.7.5. Os documentos referidos no subitem 4.3.19 deverão ser exigidos com base no limite definido pela

Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

4.9.7.6. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo II deste Termo de Referência de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos (Anexo VI):

4.9.7.6.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

4.9.7.6.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

4.9.7.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (art. 65, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021);

4.9.7.7.1. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (art. 69, § 6º da Lei nº 14.133, de 2021)

4.9.8. Todos os documentos exigidos poderão ser analisados pelo pregoeiro em eventual diligência, com intuito de amparar o julgamento da habilitação

5. Levantamento de mercado - soluções disponíveis:

5.1. Opções de mercado

5.1.1. Organizações públicas e privadas adotam diferentes estratégias para implantação de uma Central de Serviços de TI com atendimento remoto em nível 1 e atendimento presencial de nível 2. As quatro principais estratégias empregadas são:

5.1.1.1. Estratégia 1 - Utilização de equipe própria para prestação dos serviços;

5.1.1.1.1. Esta estratégia foi desconsiderada, uma vez que é cada vez maior a defasagem de mão de obra no serviço público, dificultando a alocação de servidores para este tipo de serviço.

5.1.1.2. Estratégia 2 - Terceirização dos Serviços por meio de Unidade de Serviço Técnico - UST;

5.1.1.2.1. O Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020 - TCU - Plenário revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

5.1.1.2.2. A métrica UST é de difícil gestão e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes. Sua complexidade e falta de padronização expõe órgãos e entidades a riscos diversos.

5.1.1.2.3. Pelas considerações acima expostas esta estratégia foi desconsiderada.

5.1.1.3. Estratégia 3 - Terceirização dos Serviços por meio de Quantidade de Chamados;

5.1.1.3.1. Esta estratégia exige um elevado esforço de fiscalização, não sendo adequado para

atividades de sustentação de ambiente, com elevado número de chamados.

5.1.1.3.2. Estas características tornam a estratégia suscetível ao risco de fraude e de desídia da contratada.

5.1.1.3.3. Pelas considerações acima expostas esta estratégia foi desconsiderada.

5.1.1.4. Estratégia 4 - Terceirização dos Serviços por meio de Valor Fixo Mensal;

5.1.1.4.1. Esta estratégia possui foco na qualidade global dos serviços prestados, sendo sugerida pelo TCU como a mais adequada para administração pública devido ao menor risco de fraude.

5.1.1.4.2. Ela reduz o esforço de fiscalização e é indicada para organizações com pouca variação no quantitativo de chamados em determinados períodos ano.

5.1.1.4.3. Devido a estes motivos, é a estratégia adotada para este estudo.

5.2. Contratações similares ou disponibilidade em outros órgãos

Identificação da Solução	Orgão/Entidade	Fornecedor
1. Serviços de suporte de TIC, de 1º e 2º nível, aos usuários do TREMS,	TRE-MS	Interop
2. Contratação de Central de Serviços de TI e demais serviços	TJMS	SONDA
3. Serviço de Suporte Técnico aos Usuários de TIC - Service Help Desk	TRT23	Ilha Service

4. Contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk	CNJ	Interop
5. Serviços de operação de central de atendimento a usuários	TST	Ilha Service

5.2.1. Atendimento aos Requisitos

Solução/Estratégia:	1	2	3	4
Está implantada em outro órgão/entidade da Administração Pública?	(x) Sim () Não () N/A	(x) Sim () Não () N/A	(x) Sim () Não () N/A	(x) Sim () Não () N/A
Está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A
É um software livre ou público?	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A
É aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Judiciário?	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A
É aderente ao ICP-Brasil, quando necessário a utilização de certificado digital?	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A
É aderente às especificações do Moreq-Jus?	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A	() Sim () Não (x) N/A
Existe iniciativa similar cadastrada no ConnectJus?	() Sim (x) Não () N/A	() Sim (x) Não () N/A	() Sim (x) Não () N/A	() Sim (x) Não () N/A

5.2.1.1. A partir de consultas conduzidas em um número significativo de "sites" de entidades da Administração Pública na internet, foi possível a

constatação da existência de diversos editais cujo objeto possui alguma similaridade com o objeto deste estudo e que foram publicados no intervalo temporal de até 24 (vinte e quatro) meses. No entanto, estes editais variam consideravelmente de órgão para órgão em função dos seguintes fatores:

- 5.2.1.1.1. Estratégia a ser empregada na contratação: serviços contratados por UST, Preço Fixo ou por quantidade de Chamados;
- 5.2.1.1.2. Volume de chamados: o quantitativo de chamados estimados varia consideravelmente de acordo com a quantidade de usuários, serviços de TI em operação, maturidade do órgão e sazonalidade na operação do órgão;
- 5.2.1.1.3. Escopo de atuação: tanto nos serviços de TI suportados pela terceirização, quanto na abrangência geográfica de atendimento que impactam em logística de deslocamento de equipe;
- 5.2.1.1.4. Fornecimento de solução para gestão dos processos de TI: alguns órgãos já possuem a infraestrutura tecnológica (software de gestão de chamados, central VOIP, microcomputadores e mobiliários da central, dentre outros), outros contratam esta infraestrutura como serviço acompanhado da terceirização do suporte;
- 5.2.1.1.5. Variação no Acordo de Nível de Serviços: contratos com acordos de nível de serviço mais agressivos devido à criticidade dos serviços de TI suportados possuem um valor mais elevado devido à qualificação e quantidade da equipe contratada.
- 5.2.1.1.6. Adição de serviços complementares: alguns contratos adicionam serviços complementares, como por exemplo: a prestação de serviços de desenho e implementação de processos de gerenciamento de serviços, prestação de

serviços de automatização de chamados, dentre outros.

5.2.1.2. Os fatores elencados acima são os principais diferenciadores nos objetos de contratos de terceirização dos serviços de suporte aos usuários de TI. Além destes, podem existir outros fatores que diferencie estes objetos e, consequentemente, nos respectivos valores.

5.2.1.3. Esta grande variação nas possibilidades de contratação deste tipo de serviço demonstra a alta complexidade em se comparar contratos similares ao objeto deste Estudo. Desta maneira, é inviável uma comparação fidedigna, razão pela qual não será apresentado neste estudo um comparativo de contratos apresentando valores.

6. Demanda

6.1. Considerações iniciais:

6.1.1. Os dados sobre demandas e volumes de chamados apresentados a seguir estão detalhados no "Anexo VII - Volume de chamados". Os dados levantados para esta planilha compreendem os meses de fevereiro a agosto de 2024. Este período deve-se ao fato da atual solução ITSM ter iniciado a sua operação em 01 de fevereiro de 2024 e, antes desta data, os dados contidos no sistema de chamados anterior não serem estatisticamente confiáveis.

6.2. Experiências adquiridas em contratações anteriores:

6.2.1. Podemos nos valer de algumas experiências positivas e negativas, oriundas do contrato atual e anteriores, que podem nortear a nova contratação de forma que seja mais proveitosa, com fornecimento de novas funcionalidades e menores custos gerenciais.

6.2.1.1. Rotatividade de pessoal: as contratações anteriores tiveram um alto grau de rotatividade de pessoal, em grande parte devido ao baixo salário praticado no Estado de MS. Embora os salários pagos aos

profissionais contratados estejam acima do piso da categoria, ainda são baixos se comparados com outras regiões do país. Isso nos motivou a estarmos mais atentos aos critérios utilizados para definir os pisos salariais para cada categoria nessa nova contratação.

- 6.2.1.2. Separação de perfis: o contrato atual e anteriores não possui separação de perfis de atendimento, de maneira que os técnicos executam atividades de nível 1 e nível 2 ao mesmo tempo. Esta prática não se mostrou eficiente por diversos motivos e vai contra as práticas de mercado, de maneira que para esta contratação estão sendo especificados serviços distintos para suporte de nível 1 e nível 2, para serem executados por equipes distintas.
 - 6.2.1.3. Número de atendimentos x demanda: Os registros dos chamados mensais das contratações atual e anteriores nos permitiram ser assertivos na quantificação de pessoal necessário para cada categoria nessa nova contratação.
 - 6.2.1.4. Fiscalização de contratos: A fiscalização de maneira geral tem evoluído no TRT24, onde os problemas ocorridos nos diversos contratos de terceirização de mão de obra, incluindo os de Central de Serviços de TI, embasaram a administração a definir novas regras e medidas de fiscalização, minimizando os impactos decorrentes de má administração das empresas contratadas, que já levaram o TRT24 a responder subsidiariamente perante a própria Justiça do Trabalho, por problemas relacionados a verbas trabalhistas não repassadas a terceirizados.
 - 6.2.1.5. Catálogo de Serviços: Considerando as contratações anteriores, o catálogo de serviços foi readequado para a nova contratação, com eliminações, alterações e acréscimos de serviços, consolidados no "Anexo IX - Catálogo de serviços de TI".
- 6.3.** Demandas para os serviços de Suporte de Primeiro e Segundo Níveis;

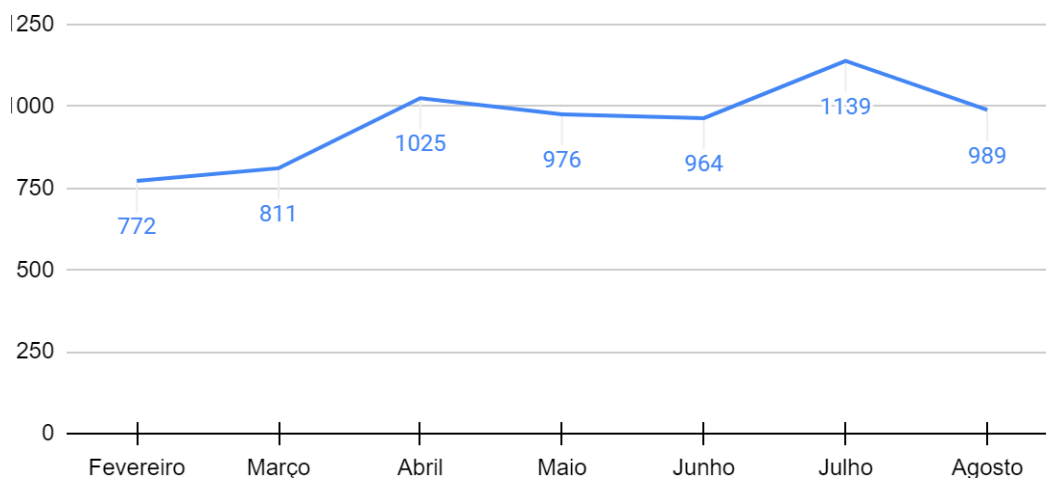
6.3.1. Após um levantamento entre o período de fevereiro a agosto de 2024, identificamos que a demanda média de atendimentos da Central de Serviços de TI (nível 1 e nível 2). Estes atendimentos são de resolução ou escalonamento de chamados, sendo distribuídos entre os grupos conforme exposto na tabela a seguir:

Grupo de Solução	Média mensal
SERVICE DESK N1 - Equipe da Central de Serviços que realiza o atendimento de Nível 1	948
SERVICE DESK N2 - Equipe que realiza atendimento presencial de Nível 2 que atua no prédio do TJMS e outros prédios da capital	516

6.3.2. Para futura contratação, serão adicionados ao escopo dos Serviços de Suporte Técnico de 1º Nível os chamados de monitoramento que, projetamos uma média de 50 (cinquenta) chamados por mês. Estes chamados serão acrescidos apenas à equipe de 1º nível, ficando uma média de **948 (novecentos e onze)** chamados por mês.

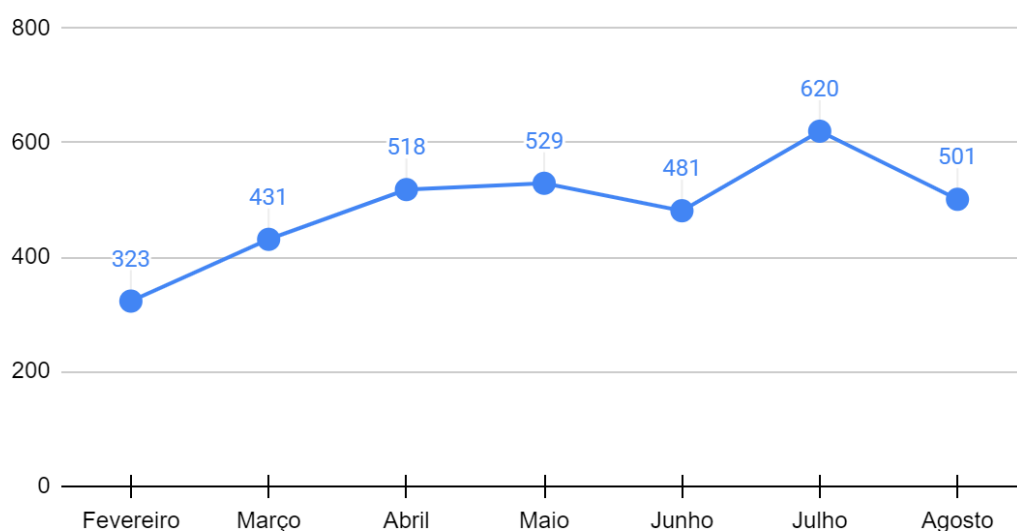
6.3.3. A tabela e o gráfico a seguir apresentam o quantitativo de chamados resolvidos/escalonados por atividades de nível 1:

Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total Geral	Média
772	811	1025	976	964	1139	989	6227	948



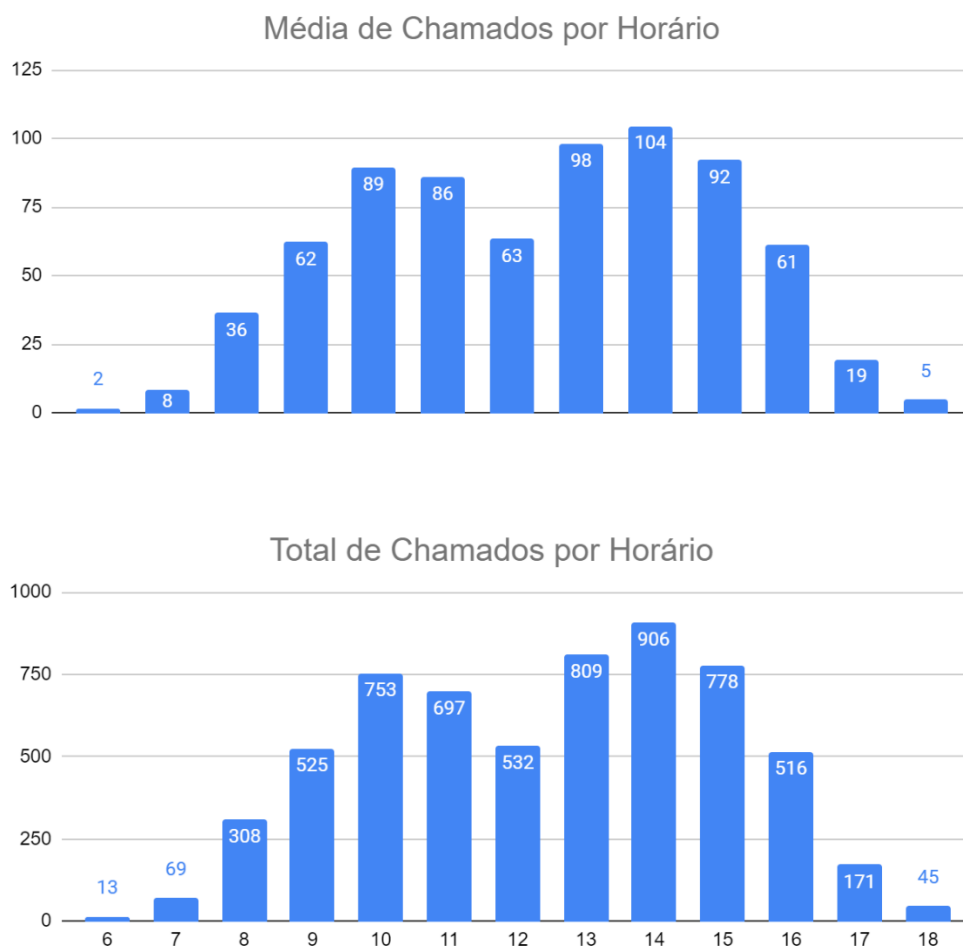
6.3.4. A tabela e o gráfico a seguir apresentam o quantitativo de chamados resolvidos/escalonados por atividades de nível 2:

Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total Geral	Média
323	431	518	529	481	620	501	3075	516



6.3.5. Visando dar aos fornecedores a visão dos horários de maior demanda de suporte durante o período de atendimento, os gráficos a seguir apresentam, respectivamente, a média de chamados abertos por horário e o total de chamados

abertos por horário, entre os meses de fevereiro e agosto de 2024.



6.3.6. As equipes de nível 1 e nível 2 da Contratada resolverão/escalonarão uma média de 1.464 (mil quatrocentos e sessenta e quatro) chamados/mês.

6.3.6.1. A Contratada deverá prever que poderá haver uma variação de até 20% (vinte por cento) na expectativa do número de chamados a serem atendidos sem que haja prejuízos ao atingimento dos indicadores de nível de serviço contratados.

6.3.7. No que se refere à força de trabalho para o Nível 1 de atendimento:

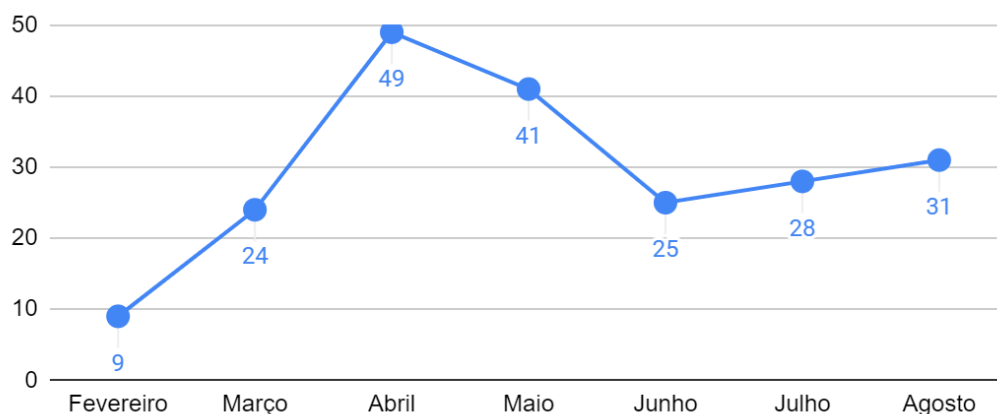
- 6.3.7.1. Considerando uma média mensal de **948 (novecentos e quarenta e oito)** chamados resolvidos ou escalonados pelo grupo de solução SERVICE DESK N1;
- 6.3.7.2. Considerando 22 (vinte e dois) dias úteis no mês, temos uma média de **43,08 (quarenta e três vírgula oito)** chamados por dia;
- 6.3.7.3. Considerando uma média de **12 (doze)** chamados resolvidos/escalonados por técnico de nível 1 por dia;
- 6.3.7.4. Considerando a jornada de 6 (seis) horas para este tipo de profissional e a necessidade atuar em horários distintos cobrindo das 07 às 18 horas;
- 6.3.7.5. Considerando eventuais momentos de pico de atendimento em decorrência de indisponibilidade ou erros em serviços de TI;
- 6.3.7.6. Estimamos **4 (quatro)** atendentes de nível 1, com dedicação não exclusiva.
- 6.3.7.6.1. Esta estimativa será utilizada meramente para fins de estimativa de preço neste estudo. Por não se tratar de um serviço com mão de obra exclusiva, as empresas Licitantes poderão definir a quantidade de técnicos, assim como o compartilhamento, de forma a atender as demandas de chamados do TRT24 dentro dos padrões de qualidade e tempo.
- 6.3.8.** No que se refere à força de trabalho para o Nível 2 de atendimento:
- 6.3.8.1. Considerando uma média mensal de **516 (quinhentos e dezesseis)** chamados resolvidos ou escalonados pelo grupo de solução SERVICE DESK N2;
- 6.3.8.2. Considerando 22 (vinte e dois) dias úteis no mês, temos uma média de **23,44 (vinte e três vírgula quarenta e quatro)** chamados por dia;
- 6.3.8.3. Considerando uma média razoável de **8 (oito)** chamados resolvidos ou escalonados por técnico de nível 2 por dia, seriam necessários **3 (três)**

técnicos de nível 2. No entanto, existem outros fatores a serem considerados para a definição do quantitativo ideal:

- 6.3.8.3.1. A necessidade de atuação de técnicos no Fórum de Campo Grande e sede do TRT24;
 - 6.3.8.3.2. A jornada de 8 (oito) horas para este tipo de profissional e a necessidade de atuar em horários distintos cobrindo das 07 às 18 horas, sendo necessário mais de um técnico para poder cobrir todo o horário de atendimento no Fórum de Campo Grande;
 - 6.3.8.3.3. Eventuais momentos de pico de atendimento em decorrência de indisponibilidade ou erros em serviços de TI;
 - 6.3.8.3.4. Eventuais momentos de pico de atendimento em decorrência de período de troca de equipamentos de TI;
 - 6.3.8.3.5. Necessidades de viagens periódicas ou emergenciais às unidades do interior, podendo chegar a um máximo de 63 (sessenta e três) dias em viagem por ano, conforme detalhado no Anexo VI;
- 6.3.8.4. Diante do exposto, estimamos **5 (cinco)** atendentes de nível 2, com dedicação exclusiva, sendo:
- 6.3.8.4.1. **3 (três)** para atuar na sede do TRT24, um técnico a mais visando momentos de pico resultantes de incidentes ou trocas de equipamentos, de viagens periódicas e cobertura do horário de atendimento.
 - 6.3.8.4.2. **2 (dois)** para atuar no Fórum Trabalhista de Campo Grande, um técnico a mais visando momentos de pico e cobertura do horário de atendimento.
- 6.3.9.** O Serviço de Suporte de Segundo Nível terá a previsão de realização de viagens ao interior do estado para execução de suas atribuições prevista no "Anexo I - Especificação do objeto";

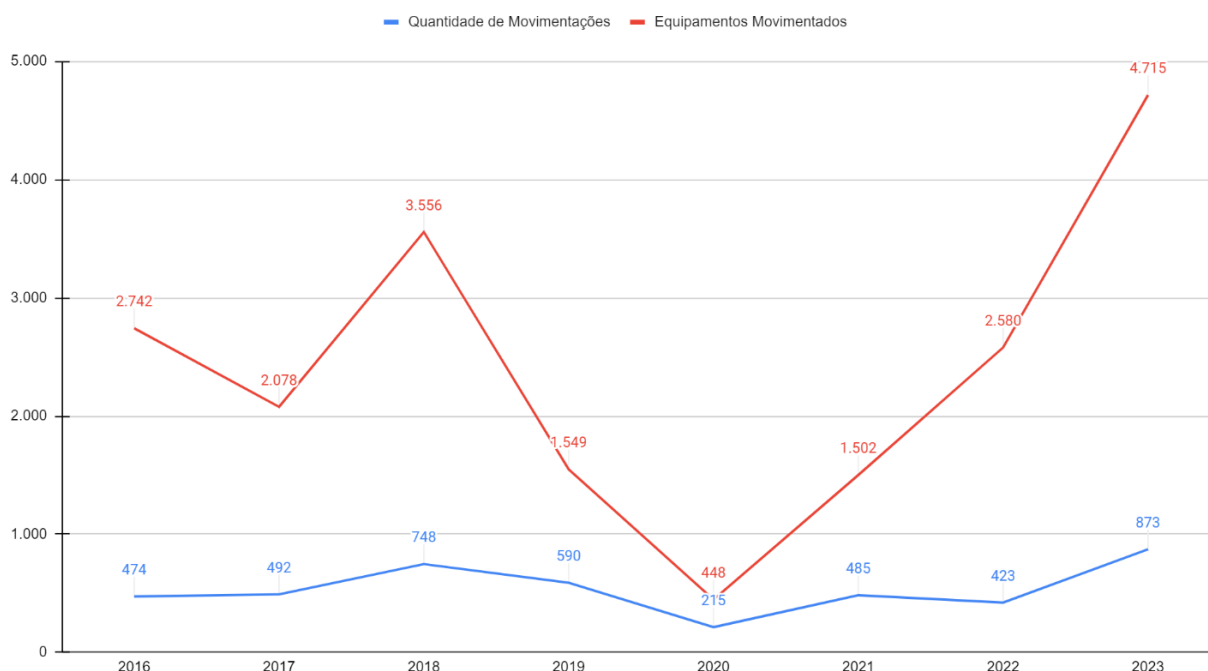
- 6.3.9.1. A estimativa de diárias necessárias para 12 (doze) meses de serviço foi calculada com base em um estudo realizado e registrado no "Anexo VI - Estimativa de diárias";
- 6.3.9.2. Poderão ser requisitadas até **63 (sessenta e três)** diárias para o técnico de segundo nível em um período de 12 (doze) meses;
- 6.3.9.3. Deverá ser empenhado o valor de **63 (sessenta e três)** diárias no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas de Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.
- 6.3.9.4. Os valores das diárias serão pagas integralmente quando houver pernoite fora de Campo Grande, MS, e na razão de 35% quando não houver pernoite.
- 6.3.10.** Para situações excepcionais, a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento de técnicos do Serviço de Suporte de Segundo Nível.
- 6.3.10.1. A equipe técnica do Contratante estima que poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 20 (vinte) horas por ano, sob demanda prévia.
- 6.3.10.1.1. Este quantitativo de horas permitirá a cobertura de até 5 (cinco) eventos por ano com duração de até 4 (quatro) horas de trabalho além do horário regular.
- 6.3.10.2. Deverá ser empenhado o custo para 20 (vinte) horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.
- 6.4.** Demandas para o Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI
- 6.4.1.** A tabela e o gráfico a seguir apresentam o quantitativo de chamados resolvidos/escalonados por atividades de nível 2:

Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Total Geral	Média
9	24	49	41	25	28	31	207	29



6.4.2. Foi realizado um levantamento do quantitativo de movimentações e equipamentos movimentados entre os anos de 2016 e 2023. A tabela e gráfico a seguir apresentam os números deste levantamento:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total Geral	Média Mensal	Média Mensal
Quantidade de Movimentações	474	492	748	590	215	485	423	873	4.300	538	45
Equipamentos Movimentados	2.742	2.078	3.556	1.549	448	1.502	2.580	4.715	19.170	2.396	200



6.4.3. Os dados do gráfico acima apresentam uma grande variação de movimentações e equipamentos movimentados. Esta grande variação deve-se ao período de pandemia e, posteriormente, à programação de troca de equipamentos em fim de vida útil que ficaram represados após a pandemia. Apesar da grande variação, a média anual acabou ficando perto do considerado uma demanda normal em um ano convencional.

6.4.4. No que se refere à força de trabalho para o Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI:

6.4.4.1. Considerando uma média mensal de **29 (vinte e nove)** chamados de movimentação de equipamentos de controle de estoque;

6.4.4.2. Considerando uma média mensal de realização de **45 (quarenta e cinco)** movimentações e de **200 (duzentos)** equipamentos movimentados;

6.4.4.3. Estimamos que **1 (um)** técnico de logística seja o suficiente para atuar na sede do TRT24, cobrindo das 08 às 17 horas.

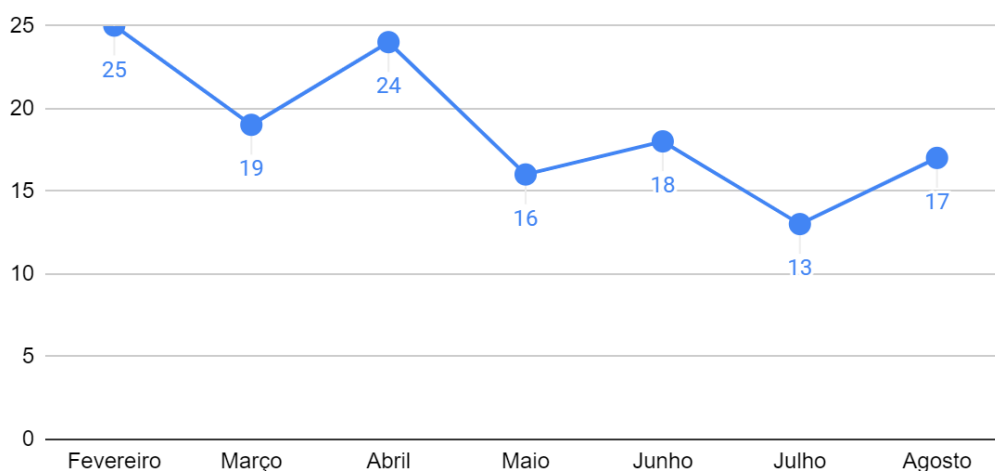
6.4.5. O Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI terá a previsão de realização de viagens ao interior do

estado para execução de suas atribuições prevista no "Anexo I - Especificação do objeto";

- 6.4.5.1. A estimativa de diárias necessárias para 12 (doze) meses de serviço foi calculada com base em um estudo realizado e registrado no "Anexo VI - Estimativa de diárias";
 - 6.4.5.2. Poderão ser requisitadas até **50 (cinquenta)** diárias para o técnico de logística em um período de 12 (doze) meses;
 - 6.4.5.3. Deverá ser empenhado o valor de **50 (cinquenta)** diárias no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas de Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.
- 6.5.** Demandas para o Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento;
- 6.5.1.** A SETIC implantou recentemente uma solução ITSM com módulo de gerenciamento de conhecimento, assim como o processo de Gestão de Conhecimento. Desta maneira, não possui histórico de demandas de criação/atualização de scripts para a base de conhecimento.
 - 6.5.2.** Para este serviço, possuímos uma estimativa de **30 (trinta)** chamados mensais para criação/atualização de scripts para a base de conhecimento.
 - 6.5.3.** No que se refere à força de trabalho para o Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento:
 - 6.5.3.1. Considerando uma estimativa de 30 (trinta) chamados mensais para criação/atualização de scripts para a base de conhecimento;
 - 6.5.3.2. Estimamos **1 (um)** técnico de gestor da base de conhecimento seja o suficiente para atuar na sede do TRT24, cobrindo das 08 às 17 horas.
- 6.6.** Demandas para o Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos;

6.6.1. A tabela e o gráfico a seguir apresentam o quantitativo de chamados resolvidos pela equipe do TRT24 para suporte e operação em sistemas administrativos entre os meses de fevereiro e junho de 2024:

Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total Geral	Média
25	19	24	16	18	13	17	132	19



6.6.2. A demanda média de atendimentos para suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos é de aproximadamente **19 (dezenove)** chamados/mês.

6.6.3. No que se refere à força de trabalho para o Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura:

6.6.3.1. Considerando uma estimativa máxima de **30 (trinta)** chamados mensais para prestação do serviço;

6.6.3.2. Estimamos **1 (um)** técnico para suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos para atuar na sede do TRT24, cobrindo das 08 às 17 horas.

6.6.4. O Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos terá a previsão de chamados excepcionais de incidentes de segurança da informação ou indisponibilidade de serviços de TI, necessidade de implantações ou atualizações de versão em horário extraordinário, onde a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento.

6.6.4.1. A equipe técnica do Contratante estima que poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 40 (quarenta) horas por ano. Este quantitativo de horas permitirá:

6.6.4.1.1. Um trabalho intenso do técnico durante uma semana para recuperação dos sistemas administrativos em casos extremos de indisponibilidade por questões de segurança ou falha na infraestrutura. Será possível trabalhar 10 (dez) horas por dia em um final de semana, além de 4 (quatro) horas adicionais nos dias de semana, totalizando 40 (quarenta) horas.

6.6.4.1.2. Dois finais de semana por ano, sendo 10 (dez) horas por dia, destinados a atualizações de sistemas que por ventura tenham impedimento para atualização em horário de expediente.

6.6.4.1.3. Dez operações de atualizações/atuações emergenciais por ano, com duração de até 4 (quatro) horas, em dias de semana e fora de horário de expediente.

6.6.4.1.4. Os itens acima justificam o cálculo utilizado para se estabelecer 40 (quarenta) horas de trabalho extraordinário, tendo por referência a experiência da equipe técnica do Contratante. No entanto, a utilização poderá combinar parte das duas situações apresentadas, assim como outras que por ventura o Contratante julgue necessário.

6.6.4.2. Deverá ser empenhado o custo para 40 (quarenta) horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.

6.7. Gestão da a equipe terceirizada:

6.7.1.1. Deverá ser disponibilizado (a) 1(um (a)) coordenador (a) de Suporte Técnico com dedicação

exclusiva, com jornada de 8 (oito) horas diárias, para atuar na sede do TRT24, em horários distintos, cobrindo das 08 às 17 horas.

6.8. Estimativa de número de profissionais

6.8.1. Considerando os perfis estabelecidos no item 20.3, do Anexo C, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, a tabela a seguir apresenta o resumo da estimativa de mão de obra necessária para execução dos serviços a serem contratados:

	Identificação do Perfil Profissional	Qtde. profissionais por perfil
1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (sendo 5 técnicos de nível 2 e 1 de logística)	6
4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	1
5	Especialista em Cloud - Pleno	1
TOTAL		13

6.8.2. Importante novamente destacar que, conforme exposto no item 6.3.7.6.1, o quantitativo de técnicos estimados para o nível 1 (item 2 da tabela acima) serão utilizados meramente para cálculo de estimativa de preço, uma vez que este serviço não será de mão de obra com dedicação exclusiva.

6.9. Parque de equipamentos

6.9.1. Além dos dados de chamados e movimentações apresentados, é também importante as licitantes terem acesso aos dados do parque de equipamentos de TI do TRT24. Estes dados são apresentados por meio do "Anexo VIII - Infraestrutura de TIC".

6.10. Demanda consolidada

6.10.1. A demanda consolidada de serviços e de profissionais é definida pela tabela a seguir:

Item	Descrição	Qtde	Local
Serviços remotos			
1	Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	4 ^{6.10.2}	Remoto
Serviços presenciais			
2	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Supervisor	1	Sede do TRT24
3	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Técnico	3	Sede do TRT24
4	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Técnico	2	Foro Trabalhista de Campo Grande
5	Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1	Sede do TRT24
6	Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1	Sede do TRT24
7	Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1	Sede do TRT24

6.10.2. O quantitativo definido para o item 1 é apenas estimado, baseado em nosso histórico de demandas de chamados, para aplicação da metodologia adotada pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com o objetivo de obtermos os valores máximos a serem pagos pelos serviços.

7. Análise de custo

7.1. Considerações no levantamento de preços

7.1.1. Conforme justificado no Item 5, a pesquisa por contratos equivalentes e existentes no serviço público restou prejudicado devido à forte especificidade do objeto, encontrando valores muito diferentes para objetos de escopo também diferentes.

7.1.2. Diante deste cenário, a alternativa restante seria a orçamentação de um número considerável de fornecedores com soluções que aparentemente atendem aos requisitos deste

estudo. No entanto, este tipo de levantamento é prejudicado pela prática comum de empresas prestadoras deste tipo de serviço em inflacionar consideravelmente seus orçamentos, gerando grande diferença entre o valor médio orçado no estudo e o valor vencedor da licitação.

7.1.3. Diante do exposto, para definição da estimativa de preço da contratação este estudo optou por adotar o modelo disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023¹.

7.1.3.1. Esta portaria estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

7.1.3.2. Em seu Art. 4º, esclarece que para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

7.1.3.3. Tal iniciativa visa desonerar os órgãos e entidades da realização de estimativas de preços do valor fixo mensal baseado nos perfis profissionais, bem como assegurar maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação.

7.1.4. Em que pese a obrigatoriedade da adoção da Portaria SGD/MGI nº 1.070 apenas aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, não há óbice de sua adoção pelo judiciário federal.

7.2. Levantamento de preços

7.2.1. Em conformidade com o item 1.9 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, a estimativa do valor fixo mensal da contratação

¹ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

foi calculada utilizando planilha do "Anexo V - Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço", conforme modelo disponível no Anexo A da Portaria.

- 7.2.1.1. Para o preenchimento da planilha, primeiramente foram identificados os perfis profissionais, definidos no ANEXO C - CATEGORIAS DE SERVIÇOS da Portaria SGD/MGI nº 1.070, que pudessem atender os serviços especificados no "Anexo I - Especificação do objeto".
- 7.2.1.2. Para cada perfil foi preenchido o respectivo salário de referência presente no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070;
- 7.2.1.3. Foi preenchida a quantidade de profissionais necessários para cada perfil. Esta quantidade foi definida conforme levantamento da demanda detalhada no Item 6.8 deste estudo.
- 7.2.1.4. O valor do Fator K utilizado na planilha foi a média de 2,06, pois cada perfil tinha um fator-k diferente, conforme estabelecido no item 2 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070 e com as alterações promovidas pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 4 de outubro 2024;
- 7.2.1.5. Embora tenhamos utilizado a metodologia da Portaria SGD/MGI nº 1.070 para todos os perfis, apenas o valor obtido para os serviços sem mão de obra dedicada, ou seja, para atendimento de primeiro nível, foram considerados para compor os valores constantes do Termo de Referência. Para os demais perfis os valores foram considerados para integrarem o levantamento de preços juntamente com outras fontes de pesquisas de preços.
- 7.2.1.6. Para o perfil escolhido para os serviços de atendimento de primeiro nível, a planilha acima referenciada foi separada dos demais perfis, com custos adicionais específicos e com o fator-k de 2,00, devido às alterações promovidas pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 4 de outubro 2024.

7.2.1.7. Com estas informações foi possível calcular a estimativa de custo mensal com pessoal. No entanto, a planilha contém outra tabela para que sejam discriminados demais custos com a operação. Os custos com operação foram obtidos por meio dos seguintes itens:

7.2.1.7.1. **Custo com seguro de vida.** Em levantamento realizado em outubro de 2024, para estimativa de custos, obtivemos o valor de R\$ 229,61 anual para o seguro para 3 colaboradores. Com base neste valor foi calculado o valor individual do seguro e aplicado para os 9 colaboradores presenciais, conforme estipulado no Item 6 do Anexo I. Para as estimativas do "Anexo V - Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço", dividimos por 12 (doze) meses, para obtenção do custo mensal com o seguro. O valor definitivo foi obtido pela média das propostas de algumas empresas que responderam nosso pedido de orçamento, incluindo também o valor calculado pelo TRT24. Definimos ainda o percentual de 3% no "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", para suprir essa exigência, que poderá ser ajustado para refletir os valores efetivos da proposta de cada licitante.

7.2.1.7.2. **Custo horas-extras.** A aba "Cálculo de hora-extra" do "Anexo V - Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço" possui a memória de cálculo, considerando as horas definidas nos itens 6.3.10.1 e 6.6.4.1.

7.2.1.7.3. **Custo com uniformes.** Em levantamento realizado em 2024 obtivemos o valor de R\$ 1.416,00 (mil, quatrocentos e dezesseis reais), por ano, para cada funcionário terceirizado. Multiplicamos este valor por 13 (treze) funcionários e o resultado dividimos por 12 (doze) meses, para obtenção do custo mensal com uniformes.

- 7.2.1.7.3.1. A pesquisa de preços realizada para os uniformes pode ser visualizada no "Anexo XII - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes". O valor médio de R\$ 708,43 (setecentos e oito reais e quarenta e três centavos), disposto na página 2 do documento é a estimativa de um kit por funcionário, para um semestre. Portanto, este valor foi multiplicado por 2 (dois) para se obter a estimativa anual destacada no item acima.
- 7.2.1.7.4. **Quantitativo estimado de diárias.** Para os técnicos de nível 2 e logística, definidos nos itens 6.3.9.2 e 6.4.5.2, totalizam 113 (cento e treze) diárias a um custo estimado em R\$ 335,00 (trezentos e trinta e cinco reais) cada. O custo total foi dividido por 12 (doze), uma vez que o valor calculado é mensal.
- 7.2.1.7.4.1. O valor da diária está baseado no Decreto do Governo Federal 5992/2006, atualizado pelo Decreto 11872/2023.
- 7.2.1.7.5. **Custos com equipamentos.** Realizamos pesquisa de preços para um equipamento com configuração básica composta de Mini desktop, 8GB de memória RAM, SSD de 512 GB, Monitor de 27", teclado e mouse, além de um telefone VOIP 10/100/1000 com pelo menos dois canais disponíveis. Os valores foram diluídos em valores mensais, considerando uma vida útil de 36 meses.
- 7.2.1.7.6. **Custos com softwares.** Realizamos pesquisa de preços para o Sistema Operacional Windows 11 Pro. Os softwares para gerenciamento dos chamados serão fornecidos pelo TRT24. O custo foi diluído em valores mensais, com vida útil de 36 meses.
- 7.2.1.7.7. **Outros custos.** Encaminhamos a referida planilha para diversos fornecedores apontarem os custos adicionais para os serviços sem mão de obra dedicada, que, juntamente com os custos

levantados pelo TRT24 resultou na versão final constante da planilha do Anexo V, com os valores médios das pesquisas.

7.2.1.8. A soma entre os custos com pessoal e os demais custos com operação possibilitou a definição da estimativa mensal final da contratação.

7.2.2. O cálculo descrito no item 7.2.1, presente no "Anexo V - Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço", separados em duas abas "Estimativa Mensal - Salários Portaria 1070", uma para os serviços sem mão de obra dedicada e outra para os serviços com mão de obra dedicada, resultou numa soma de valores com custo mensal de **R\$ 105.951,98 (cento e cinco mil, novecentos e cinquenta e um reais e noventa e oito centavos)**. O valor global para 60 (sessenta) meses ficou estimado em R\$ **6.357.118,84 (seis milhões, trezentos e cinquenta e sete mil, cento e dezoito reais e oitenta e quatro centavos)**.

7.2.3. Conforme explicado nos itens 7.2.1.2 e 7.2.1.5, os valores apresentados no item 7.2.2 utilizam os salários discriminados no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, para os serviços sem mão de obra dedicada.

7.2.3.1. Para obtenção desses valores estimados utilizamos um Fator K de 2,00, e os custos adicionais, porém, para a presente contratação, os valores máximos que integrarão o Termo de referência, serão obtidos a partir do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", que contempla também outros fatores, como impostos municipais, lucros e custos administrativos não contemplados nos custos adicionais previamente levantados.

7.2.3.2. Para este perfil profissional o cálculo em tela foi realizando considerando o salário especificado no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, com um total de 4 (quatro) postos de trabalho. Os valores dos salários ali presentes foram atualizados pelo IPCA de outubro de 2024, data da publicação da sua última atualização, até 31.7.2025.

7.2.4. Para os serviços com mão de obra dedicada, fizemos uma pesquisa mais abrangente, considerando fontes adicionais de salários e considerando atualizações para salários a serem aplicados em 2025. Desta maneira, os salários para os perfis com mão de obra dedicada a serem considerados para a estimativa de preço desta contratação serão os definidos no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais"

7.2.4.1. Importante destacar, neste caso, o "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais" não estipulou valor mínimo para os técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível pelo fato destes não serem mão de obra exclusiva e poderem atuar remotamente, nas dependências da Contratada.

7.2.5. A aba "Estimativa Mensal - ETP" do "Anexo V - Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço" considera os salários mínimos fixados no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais" e os custos mensais considerando ainda os custos com uniformes, diárias e horas extras. Incluímos também os valores obtidos para os serviços de atendimento de primeiro nível, já com seus próprios custos adicionais. Nessa planilha o valor mensal estimado passou a ser de **R\$ 106.193,15 (cento e seis mil, cento e noventa e três reais e quinze centavos)**. O valor global para 60 (sessenta) meses ficou estimado em **R\$ 6.371.589,00 (seis milhões, trezentos e setenta e um mil, quinhentos e oitenta e nove reais)**. Esses valores ainda sofrerão alguns ajustes após a transposição para a planilha constante do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", que produzirão os valores efetivos a constarem no Termo de Referência, que resultarão em valores maiores, por considerarem custos adicionais, como tributos diversos, dentre outros.

7.2.6. Os valores obtidos nos itens 7.2.1 e 7.2.3.1 servirão apenas para a definição da estimativa de preço da contratação.

7.2.6.1. As propostas das empresas licitantes deverão ser encaminhadas por meio do preenchimento da planilha

constante do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", padronizada pelo TRT24 que estará em anexo ao Termo de Referência e edital.

7.2.6.1.1. As instruções para preenchimento da planilha do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", estão no "Anexo XI - Orientação de preenchimento da planilha de custos e formação de preços".

7.2.6.1.2. Os valores finais definidos após o preenchimento do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", poderão ser levemente diferentes dos valores definidos no subitem 7.2.3.1, pois inclui outras obrigações além dos salários de cada categoria de profissional.

7.2.6.1.3. Os valores previamente preenchidos pelo TRT24, constantes do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", definirão os preços máximos mensal e global a serem pagos para a pretendida contratação.

7.2.6.2. Primando pela qualidade dos serviços prestados e baixa rotatividade da equipe de dedicação e exclusiva, as empresas licitantes deverão ater-se aos salários mínimos a serem aplicados na planilha constante do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços", conforme item 5 do "Anexo I - Especificação do objeto".

7.3. Levantamento de preços consolidado

7.3.1. Os valores máximos a comporem o Termo de Referência, obtidos após a transposição dos valores levantados para a planilha do "Anexo X - Planilha de custos e formação de preços" são: valor mensal estimado em **R\$ 123.539,77 (cento e vinte e três mil, quinhentos e trinta e nove reais e setenta e sete centavos)**; valor global para 60 (sessenta) meses estimado em **R\$ 7.412.386,20 (sete milhões, quatrocentos e doze mil, trezentos e oitenta e seis reais e vinte centavos)** e estão consolidados na tabela a seguir:

Grupo	Item	Descrição	Qtde. profissionais	Preço mensal
1	SERVIÇOS REMOTOS			
	1	Serviço de Suporte Técnico Re-moto de 1º Nível	-	R\$ 30.486,29
	TOTAL DE SERVIÇOS REMOTOS			R\$ 30.486,29
	SERVIÇOS PRESENCIAIS			
	2	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - supervisor	1	R\$ 15.436,86
	3	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - técnicos (Sede do TRT24)	3	R\$ 20.366,28
	4	Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - técnicos (Foro Trabalhista de CG)	2	R\$ 13.577,52
	5	Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	1	R\$ 8.132,70
	6	Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	1	R\$ 6.526,31
	7	Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	1	R\$ 25.575,07
	TOTAL DE SERVIÇOS PRESENCIAIS			R\$ 89.614,74
Valor mensal estimado de diárias				R\$ 3.438,74
Total Mensal				R\$ 123.539,77
Total Global 60 (sessenta) meses				R\$ 7.412.386,20

8. Contratações interdependentes

- 8.1. A contratação dos serviços previstos por este estudo possui interdependência com as seguintes contratações para sua completa prestação:

Contrato	Objeto	Interdependência
04/2023	Prestação de serviços de condução de veículos oficiais	<p>Este contrato será utilizado para realizar o deslocamento dos técnicos de nível 2 e logística pelas unidades do interior do estado.</p> <p>Sua interrupção impactará na impossibilidade de viagem destes técnicos</p>
20/2023	Fornecimento de solução para gestão de serviços de Tecnologia da Informação	<p>Este contrato será utilizado para registro de gestão de chamados de TI, gerenciamento da base de conhecimento, dentre outros.</p> <p>Sua interrupção inviabiliza totalmente a prestação dos serviços especificados neste estudo.</p>
09/2025	Fornecimento de serviços de telefonia VoIP e Central VoIP.	<p>No momento do início da elaboração deste estudo estava em andamento a contratação de empresa para fornecimento de serviço de telefonia VoIP e Central VoIP (PROAD 19034/2022).</p> <p>Trata-se de um pré-requisito obrigatório para prestação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de Primeiro Nível, uma vez que os técnicos deste serviço farão o atendimento telefônico por meio de uma Central VoIP escopo da nova contratação.</p> <p>Ao término da elaboração deste estudo a contratação foi efetivada.</p>

9. Descrição da Solução Escolhida

- 9.1. Os serviços pretendidos são comuns no mercado, de maneira que diversas empresas possuem capacidade para serem contratadas, devendo assim o edital do pregão expor os requisitos deste estudo para que qualquer empresa que os atenda, e com o menor preço ofertado, consagre-se vencedora da disputa.

- 9.2.** Este ETP considerou quatro estratégias distintas de contratação, praticadas por órgãos públicos. Qualquer que fosse a escolha, a contratação através da realização de licitação na modalidade "Pregão", forma "eletrônica", com critério de julgamento pelo "menor preço", seria a que se enquadraria no conceito de menor dispêndio.
- 9.3.** Considerando as características apresentadas para cada uma das quatro estratégias, a escolha recaiu sobre a Estratégia 4 - Terceirização dos Serviços por meio de Valor Fixo Mensal, pelas razões já apresentadas.
- 9.4.** Conforme justificado no item 3.6 do "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais", não será possível utilizar os valores da Convenção Coletiva de Trabalho - CCT 2024/2025 (SPPDMS) para fins de composição de média salarial.
- 9.5.** Deverá ser utilizado para esta contratação a Cláusula Quarta da Convenção Coletiva de Trabalho - CCT 2024/2025 (SPPDMS) para fins de reajuste salarial dos postos de trabalho em dedicação exclusiva.

10. Declaração de Viabilidade

- 10.1.** Considerando as informações levantados neste estudo técnico preliminar e a escolha da solução que melhor se adapta às necessidades da área demandante, bem como os benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, declaramos a viabilidade da contratação dos serviços demandados e especificados neste estudo, mediante Licitação por Pregão Eletrônico, por um período de 60 (sessenta) meses, com possibilidade de prorrogação, nos termos da Lei nº 14.133/2021, artigos 106 e 107.

III. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

11. Recursos financeiros

11.1. Deverão ser disponibilizados recursos financeiros para aquisição da demanda necessária, oriundo do orçamento do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, sob o item SIGEO 151252025000041 - 20240401 - Contratar serviço de atendimento para Central de Serviços - 2024/2025.

12. Ambiente de instalação e recursos materiais e humanos

12.1. Adequação à Política de Segurança da Informação

12.1.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TRT24, conforme item 2 do "Anexo I - Especificação do objeto".

12.2. Instalação - recursos materiais e humanos

12.2.1. Conforme descrito no item 4.3, a CONTRATADA proverá toda a infraestrutura física e de acesso à internet para a equipe que prestará o Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível.

12.2.2. O TRT24 proverá soluções próprias de Central VoIP, ITSM e demais sistemas necessários para todos os serviços contratados.

12.2.3. O TRT24 fornecerá equipamentos de TI e mobiliários para as equipes que atuarem presencialmente.

12.2.4. A tabela a seguir apresenta os recursos humanos destinados a acompanhar o início da operação dos serviços contratados, assim como a fiscalização e gestão do contrato:

Função	Área	Atribuições
Gestor	Chefe do Núcleo de Microinformática e Atendimento ao Usuário	Responsável quanto aos aspectos gerenciais do contrato.

Fiscal Técnico	Chefe do Setor de Gerenciamento de Central de Serviços	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do serviço.
Fiscal Administrativo	Analista da Secretaria Administrativa	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos do serviço.
Apoio Técnico	Equipe do Núcleo de Microinformática e Atendimento ao Usuário	Analisar os indicadores de desempenho e auxiliar o gestor e fiscal do contrato na identificação de anomalias e descumprimentos.

13. Continuidade do fornecimento

Evento	Ação de Contingência	Responsável
Rescisão contratual por motivo de falência da empresa, interrupção de eventual serviço, descumprimento sistemático, dentre outros.	Operação temporária com equipe própria. Contratação emergencial para serviços críticos.	Gestor e Fiscais do Contrato
Inexecução ou não cumprimento das cláusulas contratuais	Acompanhar a execução contratual, sensibilizando à contratada quanto à importância da manutenção dos serviços prestados. Diligenciar e aplicar glosas, advertências e multas no que couber.	Gestor e Fiscais do Contrato

14. Transição contratual e encerramento do contrato

14.1. Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação

14.1.1. Não se aplica, uma vez que se trata de contratação de serviço e a não há entrega de produto no encerramento do contrato.

14.2. Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de TIC

14.2.1. Neste período a Contratada deverá repassar todas as informações necessárias ao Contratante e a empresa que assumirá o novo contrato, compreendendo:

14.2.1.1. Informações sobre as bases de conhecimento;

14.2.1.2. Dados dos chamados cadastrados;

14.2.1.3. Outras documentações relacionadas.

14.2.2. Neste Período de desmobilização, a Contratada deverá manter os indicadores de serviço.

14.3. Devolução de recursos materiais

14.3.1. Ao término do contrato será realizado inventário dos materiais utilizados pela equipe visando a entrega em perfeitas condições de trabalho.

14.4. Revogação de perfis de acesso

14.4.1. Ao término do contrato todos os acessos concedidos ao ambiente do Contratante à equipe terceirizada serão removidos.

14.5. Eliminação de caixas postais

14.5.1. Ao término do contrato as contas de e-mail relacionadas à equipe terceirizada serão excluídas.

15. Independência da empresa contratada

15.1. Forma de transferência de conhecimento tecnológico nos casos de contratação de desenvolvimento de softwares sob encomenda:

15.1.1. Não se aplica.

15.2. Direitos de propriedade intelectual e autorais da Solução de TIC:

- 15.2.1.** Conforme descrito no item 4.3, além dos mobiliários e equipamentos de TIC, as soluções ITSM e Central VoIP são serviços contratados separadamente pelo TRT24, de maneira não haver qualquer dependência tecnológica com a contratada;

IV. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

16. Natureza do objeto

- 16.1.** O objeto consiste da contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a execução do Serviço de Suporte Técnico a usuários internos e externos do TRT24, com serviços prestados de forma remota e presencial nas dependências do órgão, ambos com acordos de níveis de serviço e em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), nos termos da Lei nº 14.133/2021, artigos 106 e 107, observadas as disposições a seguir estabelecidas.
- 16.2.** Os serviços objeto desta contratação são de natureza comum, disponíveis no mercado, podendo ser objetivamente especificados no Termo de Referência.
- 16.3.** Enquadram-se como de natureza contínua, conforme art. 6º, XXIII, "a" da Lei 14.133/2021, visto que atende a uma necessidade pública permanente e contínua, qual seja, serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a execução do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk); do Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível; do Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização da Base de Conhecimento; do Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI; do Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos; com acordos de nível de serviço, a usuários internos e externos do TRT24, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), pelo prazo de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei.
- 16.4.** A administração do TRT24 sabe, de antemão, que os serviços a serem contratados deverão ser prestados novamente nos exercícios financeiros seguintes, dessa forma caracterizando uma demanda continuada e habitual, pois são cotidianamente requisitados para auxiliar o andamento normal das atividades de gestão de TI do Órgão. A ausência desses serviços, por sua vez, pode paralisar ou retardar a gestão dos serviços de TI, o que certamente comprometerá a realização de suas funções institucionais, acarretando danos não apenas ao TRT24, mas aos seus colaboradores, sendo assim caracterizada também a sua essencialidade.
- 16.5.** Assim, tendo em vista a natureza continuada, habitual e essencial dos serviços, sua classificação como serviços comuns, e sua previsão legal, a contratação pretendida é

possível e está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do TRT24 - PDTI.

17. Parcelamento do objeto

17.1. O objeto não é passível de parcelamento, uma vez que dificultaria a gestão contratual dos serviços que são relacionados, além da necessidade de sinergia entre a equipes remota e presencial.

17.2. Eventual separação em grupos distintos ainda poderia ocasionar confusão quanto a apuração de responsável por possível não cumprimento de acordo de nível de serviço, visto que os atendimentos de segundo nível frequentemente serão continuidade dos atendimentos de primeiro nível.

18. Adjudicação do objeto

18.1. Critério de adjudicação será pelo menor preço global, para apenas uma empresa, visto que todos os itens estão contidos em lote único.

19. Tipo de licitação ou modalidade de contratação

19.1. Considerando as demandas e necessidades de cada órgão participante, a contratação será mediante licitação na modalidade "Pregão" em sua forma "Eletrônica", com modo de disputa "menor preço".

19.2. Não será permitida a subcontratação do objeto, parcial ou totalmente.

20. Classificação orçamentária

20.1. Os recursos financeiros estão definidos no item SIGEO "151252025000041 - 20240401 - Contratar serviço de atendimento para Central de Serviços - 2024/2025", incluso na Proposta Orçamentária de 2025, com previsão de R\$ 1.320.000,00 (um milhão e trezentos e vinte mil reais), com recursos provenientes de orçamento próprio do TRT24.

20.2. Para a pretendida contratação, a categoria econômica da despesa classifica-se no Grupo 3, de despesa corrente. As despesas inerentes à presente contratação correrão à conta do orçamento do CONTRATANTE, PTRES 168296 (Manutenção e Gestão de Serviços e Sistemas de Tecnologia da Informação, na Natureza de Despesa nº 3.3.90.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ).

20.3. Caso haja alterações nos valores acima a serem remanejados, ou em caso de necessidade de complementação de recursos financeiros, em momento oportuno a SETIC poderá informar à COF, através de formulário apropriado de criação de demanda orçamentária.

21. Vigência

21.1. Em razão da natureza e complexidade do contrato, a vigência contratual será de 60 (sessenta) meses, com possibilidade de prorrogação, nos termos da Lei nº 14.133/2021, artigos 106 e 107.

21.2. A vigência pretendida envolve o tempo de formação dos profissionais, expectativa de menor rotatividade, maior interesse das empresas na participação do certame e os menores custos administrativos e humanos envolvidos nas prorrogações.

22. Equipe de Planejamento da Contratação

22.1. Conforme Portaria TRT24 GP/DG nº089/2021:

22.1.1. Integrantes Demandantes: Emmanuel Socio Magalhães;

22.1.2. Integrantes Técnicos (SETIC): Alexandre Rosa Camy (afastado em 26.03.2025) e Gleison Amaral dos Santos;

22.1.3. Integrantes Administrativos: Paulo Sérgio Petri;

22.1.4. Integrante do Setor de Sustentabilidade: Mateus Cominetti (restrito aos critérios de sustentabilidade socioambiental).

23. Equipe de Gestão da Contratação (indicação)

23.1. Indicação dos seguintes servidores:

23.1.1.Gestor da Contratação: Emmanuel Socio Magalhães e Geslaine Perez Maquerte.

23.1.2.Fiscal Demandante: Marco Antônio Molento e Everson França Cruz;

23.1.3.Fiscal Técnico: Marco Antônio Molento e Everson França Cruz;

Fiscal Administrativo: Camilo Gama da Silva e Rodrigo Marciano Pouso.

V. ANÁLISE DE RISCOS

24. Ações previstas para reduzir ou eliminar os riscos

- 24.1.** O levantamento dos riscos foi transportado de planilha padronizada e adotada pelo TRT24, e reproduzida a seguir.
- 24.2.** Os riscos classificados como altos ou extremos tiveram ações para mitigação previstas neste Estudo Técnico Preliminar.
- 24.3.** Eventuais novos riscos surgidos nas fases de seleção do fornecedor e na fase de execução contratual serão atualizados pelo Setor de Apoio a Contratações de TIC.

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Im- pacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Planejamento	Falta de Conhecimento do assunto pelo demandante ou Equipe de Planejamento da Contratação.	1. Especificações do produto ou serviço mal elaboradas 2. Não alcançar o objetivo da aquisição	5	3	15	Alto	1. Maior prazo para a Equipe de Planejamento da Contratação realizar estudos técnicos. 2.Participação efetiva dos membros da equipe de planejamento e dos demais co-participes; 3.Consultar o mercado por meio de reuniões com fornecedores; 4.Analisar processos semelhantes de outros órgãos públicos.	SETIC	Mediano	0,6	9	Médio	Reduzir	1. Considerando a pouca participação dos membros da equipe de planejamento, fora da SETIC, redefinir prazos de outros projetos da SETIC para priorizar esse.	SETIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Planejamento	Falha no dimensionamento dos volumes de serviços e perfis profissionais necessários	1. Dimensionamento incorreto da força de trabalho para execução dos serviços	4	3	12	Médio	1. Maior prazo para a Equipe de Planejamento da Contratação realizar estudos técnicos.	SETIC	Mediano	0,6	7,2	Médio	Reduzir	1. Análise criteriosa dos dados levantados	SETIC
Planejamento	Exigência de requisitos idênticos para substituições eventuais em cargos com apenas um profissional alocado	1. Aumento dos custos 2. Redução do interesse na participação de empresas, pela necessidade de manter mais do que um profissional com maiores qualificações, aumentando seus custos e diminuindo os lucros	4	4	16	Alto	1. Permitir que substituições eventuais de férias e licenças possam ser desempenhadas por profissionais com menos qualificações, com acúmulo de atribuições e também com novas atribuições reduzidas em relação ao original. 2. Permitir substituição com trabalho remoto, quando possível.	SETIC	Mediano	0,6	9,6	Médio	Compartilhar	1. Convencimento da Alta Direção e da Assessoria Jurídica pela viabilidade; 2. Exigência de requisitos idênticos ao do profissional, com consequente aumento dos custos finais.com ajustes na planilha de formação de custos e preços.	DG AIC SETIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Seleção do Fornecedor	Licitação deserta	1. Não entrega do serviço demandado; 2. Indisponibilidades dos serviços	4	1	4	Baixo	1. Divulgar para os prováveis fornecedores sobre a ocorrência da licitação; 2. Fazer reunião com fornecedores para validar viabilidade de requisitos.	SETIC ÁREA DE LICITAÇÕES	Mediano	0,6	2,4	Baixo	Compartilhar	1. Encaminhar ao demandante solicitando alteração ou retirada de algum critério técnico restritivo a fim de possibilitar a ampliação dos interessados em participar do certame. 2. Encaminhar para a SA/DG para deliberar sobre a possibilidade de não exigir ou flexibilizar os critérios de sustentabilidade propostos.	SETIC ÁREA DE LICITAÇÕES
Seleção do Fornecedor	Interposição de recursos e impugnações	1. Atraso na entrega dos serviços	4	2	8	Médio	1. Definição dos requisitos técnicos com possibilidade de ser atendido por mais de um serviço, com maior leque de concorrentes	SETIC SA	Mediano	0,6	4,8	Baixo	Compartilhar	1. Dar transparência ao processo. 2. Possibilitar envio de sugestões. 3. Revisar minuciosamente TR e edital.	SETIC AS AIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Im- pacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Seleção do Fornecedor	Salários baixos	Licitação de- serta ou ine- quívvel	4	4	16	Alto	1.Definição dos pisos sa- lariais dos profissionais exclusivos considerando fatores além dos pisos da categoria no MS	SETIC SA	Mediano	0,6	9,6	Médio	Compartilhar	1. Embasar justificativa para esta- beleci- mento de piso salarial 2. Pesquisar diferentes fontes sala- riaais para os perfis a se- rem contra- tados 3. Calcular média sala- rial viável para contra- tação de mão de obra de qualidade.	SETIC SA AIC
Gestão do Contrato	Rescisão contratual por motivo de falên- cia da empresa, in- terrupção de even- tual serviço, descum- primento sistemá- tico, dentre outros.	Indisponibili- dade total dos serviços	5	2	10	Médio	1. Atenção para identifi- cação de si- tuações que indiquem eventuais possibilida- des de rescis- ão	SETIC	Fraco	0,8	8	Médio	Compartilhar	1. Operação temporária com equipe própria. 2. Contratação emergencial para servi- ços críticos	SETIC
Gestão do Contrato	Inexecução ou não cumprimento das cláusulas contratuais	Qualidade dos serviços prestados	4	3	12	Médio	1. Fiscaliza- ção ade- quada do contrato, agi- dando rapi- damente em caso de irre- gularidades	SETIC	Satisfatório	0,4	4,8	Baixo	Reduzir	1. Acompan- har a exe- cução con- tratual, sen- sibilizando à contratada quanto à im- portância da manutenção dos serviços prestados 2 - Diligen- ciar e apli- car glosas, advertên- cias e mul- tas no que couber.	SETIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Gestão do Contrato	Atraso na entrega do objeto	1. Não entrega dos serviços	3	4	12	Médio	1. Ao definir os prazos, verificar com os possíveis fornecedores sobre a viabilidade da entrega; 2. Definir penalidades que inibam atrasos.	SETIC	Mediano	0,6	7,2	Médio	Compartilhar	1. Aguardar as justificativas apresentadas pela empresa e encaminhar para deliberação superior; 2. Sugerir a aplicação das penalidades contratuais.	SETIC SA DG
Gestão do Contrato	Inadequação no processo de acompanhamento e fiscalização contratuais relacionadas ao ateste e validação dos serviços, como a utilização de planilhas encaminhadas pelo contratado em vez de se utilizar de ferramentas e controle independentes	1. Relatórios de desempenho que não retratam a realidade	2	2	4	Baixo	1. Conferência detalhada dos indicadores encaminhados por relatório, conferindo com relatórios próprios.	SETIC	Mediano	0,6	2,4	Baixo	reduzir	1. Gerar painéis de BI próprios contendo todos os indicadores exigidos em contrato.	SETIC
Gestão do Contrato	Impossibilidade de renovação contratual por falta de interesse do fornecedor	1. Indisponibilidade ou ineficiência dos serviços	5	4	20	Alto	1. Questionar fornecedor com grande antecedência	SETIC	Fraco	0,8	16	Alto	reduzir	1. Consultar empresa pelo interesse na renovação com 12 meses de antecedência ao término do contrato	SETIC SA
Gestão do Contrato	Indisponibilidade dos serviços de condução de veículos oficiais	1. Impossibilidade de deslocamento dos técnicos de nível 2 e logística.	2	4	8	Médio	1. Acompanhar a vigência do contrato	Secretaria Administrativa	Satisfatório	0,4	3,2	Baixo	reduzir	1. Providenciar o deslocamento da equipe com motoristas do quadro de servidores do TRT	SETIC SA

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Gestão do Contrato	Incidentes de segurança, intencional ou não, decorrentes de acesso indevido por técnico terceirizado de operação de sistemas administrativos	1. Roubo de dados 2- Indisponibilidade de serviços	5	3	15	Alto	1. Auditorias periódicas nos acessos e ações realizadas pelo técnico terceirizado 2. Revisão periódica dos níveis de acesso dado ao técnico terceirizado.	SETIC	Satisfatório	0,4	6	Baixo	reduzir	1 - Definição prévia dos perfis mínimos necessários para execução das atividades; 2- Configuração de ferramentas de auditoria para as atividades realizadas. 3- Monitoramento de perfil comportamental do técnico terceirizado no decorrer do contrato, tentando identificar comportamentos que indiquem tendência a possível desvio de conduta.	SETIC
Gestão do Contrato	Indisponibilidade de solução para gestão de serviços de Tecnologia da Informação	1. Sua interrupção inviabiliza totalmente a prestação dos serviços especificados neste estudo.	5	2	10	Médio	1.Questionar fornecedor com grande antecedência; 2. Iniciar processo de prorrogação/ contratação de solução ITSM com mais de 1 ano de antecedência	SETIC	Satisfatório	0,4	4	Baixo	Reduzir	1. Implantar solução de software livre de forma provisória	SETIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE						RESPOSTA AO RISCO		
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Gestão do Contrato	Indisponibilidade dos serviços de telefonia VoIP e Central VoIP	1. sua indisponibilidade inviabiliza o atendimento telefônico pelos técnicos de Nível 1	3	4	12	Médio	1. Questionar fornecedor com grande antecedência; 2. Iniciar processo de prorrogação/contratação de serviços de telefonia e Central VoIP com mais de 1 ano de antecedência	SETIC e Secretaria Administrativa	Satisfatório	0,4	4,8	Baixo	Reduzir	1. Realizar atendimentos por linhas telefônicas convencionais. 2. Incentivar a abertura de chamados pelo sistema	SETIC
Gestão do Contrato	Ausência de serviços similares para novas contratações	1. Indisponibilidade dos produtos e de serviços a eles relacionados	2	1	2	Muito Baixo	1. Verificação prévia de possíveis novos produtos e de suas especificações.	SETIC	Satisfatório	0,4	0,8	Muito Baixo	Reduzir	1. Realizar os procedimentos para uma nova contratação com antecedência e conforme a disponibilidade dos produtos no mercado.	SETIC SA DG

VI. PLANEJAMENTO E FISCALIZAÇÃO**25. Equipe de Planejamento da Contratação**

Nome	Assinatura
Emmanuel Socio Magalhães Integrante demandante	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Marco Antonio Ribeiro Molento Integrante técnico	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Alexandre Rosa Camy Integrante técnico	<i>afastado em 26.03.2025</i>
Gleison Amaral dos Santos Integrante técnico	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Paulo Sérgio Petri Integrante administrativo	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Mateus Cominetti Seção de Sustentabilidade Restrito aos aspectos de sustentabilidade socioambiental	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>

26. Equipe de Gestão e Fiscalização (indicação)

Nome	Assinatura
Emmanuel Socio Magalhães Gestor	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Geslaine Perez Maquerte Gestor substituto	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Marco Antonio Ribeiro Molento Fiscal demandante	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Everson França Cruz Fiscal demandante substituto	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Marco Antonio Ribeiro Molento Fiscal técnico	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>

Everson França Cruz Fiscal técnico substituto	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Camilo da Silva Gama Fiscal administrativo	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>
Rodrigo Marciano Pouso Fiscal administrativo substituto	<i>Ciente da indicação Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>

27. Revisão

Nome	Assinatura
Gleison Amaral dos Santos Setor de Apoio a Contratações de TIC	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>

28. Aprovação pela autoridade máxima da TIC

Nome	Assinatura
Geslaine Perez Maquerte Secretária de TIC	<i>Documento assinado digitalmente pelo PROAD</i>

Campo Grande, 29 de setembro de 2025.