



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Capucho - Bairro CENAF, Lote 7, Variante 2 - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES DE STIC

IDENTIFICAÇÃO DA VERSÃO DO SEI	DATA DA VERSÃO	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES (indicar alterados tópicos)	OBSERVAÇÕES (se couber)
doc. 1674262	19/2/2025	Integrantes técnicos e demandantes	1ª versão	
doc. 1671027	07/03/2025	Integrantes técnicos e demandantes	2ª versão	Avaliação e implementação de sugestões oriundas da integrante administrativo.
doc. 1714286	17/06/2025	Integrantes técnicos e demandantes	Trechos alterados estão destacados em AZUL	Avaliação e implementação de sugestões oriundas da ASJUR (Diligência 82 (1711183))

I. DADOS DO PROCESSO

1.1 Processo:

0002171-44.2024.6.25.8000

1.2 Objeto:

Serviços Continuados de Atendimento Técnico a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): estruturados sob o modelo de Service Desk, com atendimento aos usuários requisitantes dos serviços de suporte à microinformática, bem como à terminação e conectividade de rede, de forma presencial, de níveis 1 e 2.

1.3 Unidade(s) Solicitante(s):

Secretaria de Tecnologia da Informação (STI)

1.4 Unidade(s) Demandante(s):

Coordenadoria de Infraestrutura (COINF)

1.5 Equipe de Planejamento da Contratação (designada conforme doc.1521046):

Integrantes Demandantes: Fernando de Souza Lima (titular) Martha Coutinho de Faria Alves (substituta)	Unidades: NAC/COINF/STI NAI/COINF/STI
Integrantes Técnicos: Walter Alves de Oliveira Filho (titular) Cosme Rodrigues de Souza (substituto)	Unidades: SEAPU/STI COINF/STI
Integrantes Administrativos: Walkeline Fraga Dias (titular) Valéria Maria dos Santos (substituta)	Unidade: ASTEC/SAO ASPLAN-SAO
1.6 Responsável pela Aprovação do Estudo Preliminar	
Rubens Lisboa Maciel Filho	Unidade: DG
1.7 Fiscais Indicados	
A Equipe de Gestão da Contratação será instituída por meio de ato emitido pela Presidência deste Tribunal (ou Diretoria-geral, por delegação) por ocasião da homologação do procedimento licitatório.	

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica dos cenários identificados, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

I - DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1. Identificação das necessidades de negócio

1.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá prover serviços continuados de operação e atendimento a usuária(o)s, seguindo as boas práticas do ITIL (conjunto de práticas para a gestão de serviços de TI), ISO/IEC 20000-1:2018 (Sistema de Gestão de Serviços de TI) e ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação). O modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library - Guia de boas práticas em Infraestrutura de Tecnologia da Informação) será utilizado para atender às necessidades das áreas do TRE-SE, compreendendo as seguintes condições gerais:

1.1.1 Garantir a qualidade no atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços necessários para suportar as atividades de negócio e propiciar aumento da disponibilidade dos serviços;

1.1.2 Atender via portal integrado à ferramenta *ITSM*, telefone, e-mail e outros meios;

1.1.3 Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas das quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da [Lei nº 13.709/2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

1.1.4 Assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo da contratação sob sua responsabilidade técnica;

1.1.5 Criar, revisar e manter *scripts* e bases de conhecimento para solução de problemas;

1.1.6 Assegurar o crescimento do grau de satisfação da(o)s usuária(o)s de TIC, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para a(o)s servidoras(servidores) e colaboradoras(colaboradores) do TRE-SE;

1.1.7 Oferecer serviços especializados de suporte técnico em microinformática, atendendo às necessidades da(o)s usuária(o)s e às demandas de atualização tecnológica do ambiente computacional;

1.1.8 Apoiar e implementar processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acessos, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberações, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço;

1.1.9 Contribuir com a atualização do Catálogo de Serviços TIC, incluindo todas as atividades previamente estabelecidas, bem como aquelas que surgirem em decorrência das evoluções dos serviços e do ambiente computacional;

1.1.10 Garantir que os serviços sejam prestados por profissionais técnica(o)s especializada(o)s e atualizada(o)s nas diversas soluções de TIC, para promover a redução dos impactos ao negócio causados por erros operacionais;

1.1.11 Assegurar que as premissas de Segurança da Informação: disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade, irretratabilidade (ou não repúdio) e conformidade sejam atendidas.

2. Identificação das necessidades tecnológicas

2.1 Considerando a finalidade da contratação, que abrange a prestação de serviços de TIC nos níveis 1 e 2, não há requisitos tecnológicos específicos diretamente vinculados ao objeto pretendido. No entanto, é essencial que as atividades sejam conduzidas com base nas melhores práticas de gestão de TIC.

2.1.1 No contexto dessas boas práticas, a gestão dos serviços deve seguir as diretrizes estabelecidas pela ABNT NBR ISO 20000:2020, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013, bem como nas metodologias do ITIL.

3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

3.1 Os requisitos estão dispostos no anexo "Especificações Técnicas dos Serviços".

II – ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

4. Identificação da estimativa da demanda

4.1 A demanda de serviços atendida por meio do Contrato 11/2019 nos últimos cinco anos está detalhada no Anexo I – Histórico da Demanda de TIC deste documento.

4.1.1 Resumidamente, no último ano, a demanda foi a seguinte:

a) Atendimentos de Nível 1 - 12.106 (doze mil, cento e seis) chamados.

b) Atendimentos de Nível 2 - 5.128 (cinco mil, cento e vinte e oito) chamados.

III - ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

5. Identificação de soluções possíveis

5.1 Foram encontradas duas alternativas para suprir a demanda desta contratação:

a) Execução direta;

b) Execução indireta.

5.1.1 Quanto à execução direta da aplicação, sua viabilidade encontra-se severamente comprometida em função do quadro reduzido de servidoras e servidores, o que inviabiliza o atendimento adequado à demanda de suporte às usuárias e usuários. Ademais, a ausência de previsão para a criação de cargos específicos destinados a essa função constitui um fator adicional que reforça a impossibilidade de adotar essa modalidade de execução.

5.1.2 Face à inviabilidade da execução direta dos serviços, a única alternativa viável que se apresenta é a **adoção da execução indireta**.

6. Identificação de modelos de contratação por meio de execução indireta

6.1 Contratação de serviços no modelo de dedicação exclusiva de mão de obra

6.1.1 Por mera disponibilidade

6.1.1.1 Nesse modelo, a prestação de serviços ocorre com a alocação de postos de trabalho, em que a(o)s técnica(o)s, em quantidade determinada, são alocada(o)s no órgão e distribuída(o)s entre as áreas conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do CONTRATANTE.

6.1.1.2 De acordo com a jurisprudência predominante no Tribunal de Contas da União, a contratação de serviços de Tecnologia da Informação executada com mão de obra direta, também conhecida por alocação de postos de trabalho (ou body shopping), que não esteja vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, deve ser evitada, pois este modelo pode causar disfunções com reflexos negativos sobre a economicidade da contratação.

6.1.1.3 Nesse sentido, o Acórdão 786/2006 do TCU relacionou duas anomalias relevantes, sendo que a primeira corresponderia ao "paradoxo do lucro incompetência", segundo o qual, quanto menor a qualificação da(o)s profissionais alocada(o)s na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração.

6.1.1.4 Ademais, a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), consubstanciada na Súmula TCU 269, determina:

"Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos".

"A outra disfunção consistiria na tendência de se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da empresa, ainda que não produtivas, em razão da dificuldade da Administração em controlar a efetiva atividade dos profissionais terceirizados. Com isso, haveria a possibilidade de remuneração da empresa sem a respectiva contraprestação dos serviços".

6.1.2 Por disponibilidade com vinculação de resultados

6.1.2.1 Nesse modelo, a prestação de serviços, também, ocorre com a alocação de postos de trabalho, em que a(o)s técnica(o)s, em quantidade determinada, são alocada(o)s no órgão e distribuída(o)s entre as áreas conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do CONTRATANTE. No entanto, o pagamento das horas laboradas é feito por resultados e não pela mera disponibilidade.

6.1.2.2 Importante notar que o próprio Tribunal de Contas da União já manifestou o entendimento de que é lícito o estabelecimento de remuneração por horas de trabalho para serviços de tecnologia da informação, quando for possível vinculá-la a resultados, conforme o grifo destacado no enunciado da Súmula-TCU 269, lavrado nos seguintes termos:

"Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos"

6.1.2.3 Para assegurar o pagamento por resultados, serão utilizados "Níveis Mínimos de Serviço", conforme disposto na Nota técnica 6 - SEFTI - TCU - "Nível de serviço em contratações de serviços de TI", cujos trechos mais relevantes estão reproduzidos a seguir:

[...]

2. O Tribunal de Contas da União (TCU) tem firmado jurisprudência no sentido de que contratações de serviços de TI remuneradas pela disponibilidade de mão de obra são conflitantes com o princípio da eficiência, entre outros preceitos legais, visto que estimulam o fornecedor a consumir mais horas remuneradas de trabalho do que seria necessário para alcançar o resultado contratado, o que é ineficiente e antieconômico. Esse problema foi denominado "paradoxo do lucro-incompetência", descrito originariamente no Voto condutor do Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário.

Por essa razão, o TCU tem orientado a APF a, sempre que possível, contratar serviços de TI remunerados com base apenas nos resultados apresentados, e não na disponibilidade dos trabalhadores terceirizados. Nesse sentido, destacam-se os Acórdãos 786/2006 e 2.471/2008, ambos do Plenário.

[...] 5. O objetivo desta Nota Técnica é auxiliar o auditor do TCU (e o gestor público, de forma indireta) a avaliar a aderência de uma contratação ao conceito de pagamento por resultados. Para isso, adota-se o conceito de gestão de nível de serviço, mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20000, e analisa-se sua adequação aos preceitos legais e jurisprudenciais.

[...] V DA ANÁLISE

V.1 Da obrigatoriedade de remunerar por resultados

6. No contexto das contratações de serviços de tecnologia da informação realizadas pela APF, existem duas formas básicas de se remunerar a empresa prestadora do serviço. A primeira delas consiste na remuneração do fornecedor pelo seu esforço, ou seja, pela disponibilidade do seu pessoal ou pela quantidade de horas trabalhadas, sem haver, necessariamente, a devida vinculação dos pagamentos com os resultados efetivamente produzidos pela empresa contratada. (grifos acrescidos)

7. Contratações de serviços de TI que preveem a remuneração do fornecedor por hora trabalhada têm sido objeto de preocupação por parte do Tribunal (a exemplo dos itens 34 e 35 do Voto condutor do Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário i). Essa forma de contratação é considerada antieconômica e tem sido combatida pelo TCU, sobretudo por estimular a ineficiência do fornecedor na prestação do serviço, conforme explicitado no voto condutor do Acórdão 786/2006-TCU-Plenário, transcrito a seguir:

75. [...] ao prever o pagamento da contratada com base quase exclusivamente na hora- trabalhada, o modelo anterior poderia causar disfunções com reflexos negativos sobre a economicidade da contratação.

76. A primeira dessas disfunções correspondia ao que denomino paradoxo do lucro-incompetência. Isso significa que, quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração.

77. Outra disfunção consistia na tendência de se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da empresa, ainda que não produtivas, em razão da dificuldade da Administração em controlar a efetiva atividade dos profissionais terceirizados. Com isso, havia a possibilidade de que a empresa viesse a ser remunerada sem que houvesse a contraprestação em serviços efetivamente realizados.

8. Em vista disso, verifica-se que, nesse modelo de contratação, quanto mais ineficiente e incompetente for a empresa contratada, maior será a remuneração por ela percebida, favorecendo o emprego ineficiente de recursos públicos.

9. De maneira diversa, a outra forma empregada pela APF para contratar os referidos serviços consiste na definição de mecanismos de gestão contratual que possibilitem a mensuração dos resultados efetivamente produzidos pela empresa contratada. Esse tipo de contratação permite que a organização pública contratante somente efetue pagamentos ao fornecedor em função da apresentação de resultados. (grifos acrescidos)

10. Essa forma de contratação permite que o recurso público seja gasto apenas mediante apresentação de resultados, seja pela entrega de produtos ou pelo cumprimento de metas estabelecidas no contrato. Por outro lado, contratações que remuneram o fornecedor meramente pelo seu esforço geram o risco de serem efetuados pagamentos por horas improdutivas, possibilitando desperdício de dinheiro público e, por consequência, ineficiência e antieconomicidade da contratação. (grifos acrescidos)

11. Dessa forma, a efetivação de pagamentos vinculada à entrega de resultados não é apenas uma boa prática a ser observada pela Administração, mas se torna obrigatória na medida em que se mostra mais eficiente do que a forma de contratação que remunera o fornecedor somente pelo seu esforço. Nesse sentido, a APF deve planejar suas contratações em aderência ao paradigma de pagamento por resultados, sob pena de contrariar o princípio constitucional da eficiência insculpido no caput do art. 37 da Carta Magna.

[...] 14. O Tribunal tem se posicionado em favor do pagamento por resultados. No item 9.1.4 do Acórdão 2.471/2008 iv, o Plenário desta Corte recomendou ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que prevísse, em documento normativo que tratasse exclusivamente de licitação e contratação de serviços de TI, modelo de prestação de serviços contendo, entre outros elementos, definição da forma de execução dos serviços, sendo preferencial a execução indireta com medição por resultados, devendo ser justificada nos autos a impossibilidade de sua adoção. (grifos incluídos)

15. Por sua vez, a Instrução Normativa (IN) 4, de 12 de novembro de 2010, emitida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (SLTI/MP), reforçou o entendimento manifestado na jurisprudência deste Tribunal ao dispor, no art. 15, inciso III, alínea 'e' v, a necessidade de se estabelecer a forma de pagamento, que deverá ser efetuado em função dos resultados obtidos, como termo contratual.

16. A referida norma também dispõe, no § 3o do art. 15 vi, a vedação à contratação de serviços de TI por posto de trabalho, salvo, excepcionalmente, mediante justificativa devidamente fundamentada. Ressalte-se que, neste caso, o próprio normativo define como obrigatória a comprovação dos resultados compatíveis com o posto previamente definido.

[...] V.2 Da gestão de nível de serviço

19. Diante da obrigatoriedade de a APF remunerar seus fornecedores com base nos resultados entregues, torna-se necessário elaborar mecanismos que permitam à APF planejar suas contratações de serviços alinhadas a esse conceito.

20. Nesse sentido, uma boa alternativa é o Gerenciamento de Nível de Serviço ou Gestão do Nível de Serviço – GNS (em inglês, Service Level Management – SLM), inserido no contexto da norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, que vincula o pagamento do fornecedor ao alcance de metas de resultado que, em conjunto, constituem o nível de serviço contratado. (grifos incluídos)

21. Como se trata de uma norma técnica brasileira em vigor, a GNS deve ser adotada pelas organizações públicas em suas contratações de serviços, inclusive os de tecnologia da informação.

V.2.1 Do conceito de gestão de nível de serviço

22. A GNS consiste na metodologia disciplinada e nos procedimentos proativos utilizados para garantir que níveis adequados de serviços serão entregues para os usuários de TI de acordo com as prioridades do negócio e a um custo aceitável, acordado com o cliente. Por um lado, esse processo destina-se a definir o que é requerido e adequado ao bom desempenho organizacional a partir do nível de serviço desejado e da expectativa do cliente. Por outro, a GNS orienta a equipe da área de TI na prestação dos serviços de TI ao negócio (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007, p. 62).

23. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados e relatados em comparação com as metas, demonstrando as informações atuais e as tendências. As causas de não conformidade devem ser relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

[...] V.3.1 Da aderência dos contratos com nível mínimo de serviço ao paradigma de pagamento por resultados e ao princípio da eficiência

45. Em contratações públicas de serviços de TI, é necessário estabelecer requisitos mínimos a serem cumpridos pelo fornecedor, elaborados a partir das necessidades manifestadas pelos clientes internos da área de TI do órgão ou da entidade contratante, com vistas a resolver algum problema de negócio da organização. Tais requisitos podem ser traduzidos em metas relacionadas a fatores como qualidade e produtividade a ser alcançada pela empresa prestadora do serviço.

46. Cada uma dessas metas pode ser chamada de “metas de serviço”, enquanto o conjunto delas (ou requisitos mínimos) define o nível mínimo de serviço contratado. No âmbito dos processos licitatórios para contratação de serviços de TI, essas metas devem ser especificadas com clareza e precisão no termo de referência.

47. Com o propósito de medir o desempenho do fornecedor, é necessário que a organização contratante se utilize de instrumentos capazes de aferir o cumprimento das metas de serviço estabelecidas em contrato. Nesse sentido, o uso de indicadores de desempenho é essencial para avaliar a eficiência da empresa na prestação do serviço e, com base nisso, efetuar a remuneração devida.

48. De modo geral, os indicadores se destinam a medir o alcance de determinada meta de serviço, tais como o cumprimento de prazos e o atendimento ao nível de conformidade do serviço prestado em relação às especificações feitas no termo de referência. Também servem para indicar se a quantidade de serviço estabelecida no contrato está sendo entregue pelo fornecedor. Nesse caso, é importante que os indicadores

sejam formulados em conjunto com a utilização de métricas de tamanho/quantidade, a fim de se avaliar a produtividade do fornecedor.

[...] 50. Constata-se, portanto, que a definição de metas de prazo, de qualidade e de produtividade aliada ao uso de indicadores e métricas possibilitam ao gestor público dispor de meios que facilitam a adequada avaliação do serviço prestado pelo fornecedor. Desse modo, a remuneração da empresa contratada fica vinculada ao cumprimento do nível de serviço determinado no contrato, em consonância com o paradigma de pagamento por resultados, evitando-se, assim, a efetivação de pagamentos por esforço, a exemplo do homem-hora ou da mera disponibilidade dos seus empregados.

[...] III DOS ENTENDIMENTOS PROPOSTOS

[...] Entendimento III: Contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à APF remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à APF. (grifos incluídos)"

6.2 Contratação de serviços baseados em métrica por forma de mensuração e pagamento de serviços

6.2.1 UST (Unidade de Serviços Técnicos)

6.2.1.1 Uma UST equivale a um certo período de tempo de trabalho humano, mas esta relação logicamente varia de acordo com outros fatores, principalmente o nível de complexidade da atividade e a qualificação necessária à(o) técnica(o) que executa determinado serviço.

6.2.1.1.1 A métrica UST permite o controle e a precificação dos serviços previstos, permitindo que o esforço seja mensurado comparativamente entre situações ou problemas previamente conhecidos, onde o tempo e a complexidade da tarefa são determinantes para a obtenção dos resultados. Além disso, possibilita incorporar itens de precificação que não estejam relacionados apenas às horas de trabalho, podendo incluir em sua definição, além das horas técnicas, os demais recursos necessários ao pleno cumprimento da atividade.

6.2.1.1.2 A definição de uma constante – que corresponde a uma certa quantidade de USTs em função dos fatores considerados – para cada categoria de complexidade de serviços (ou ainda – em alguns casos – para cada um dos serviços previstos) estabelece uma estrutura valorativa diretamente armazenada nos atributos do Catálogo de Serviços.

6.2.1.1.3 Portanto, a apuração da quantidade total de USTs correspondentes aos serviços realizados, efetuada em um certo intervalo de tempo – que em geral corresponde ao prazo de execução das respectivas Ordens de Serviços (OSs) - resume a definição desta métrica.

6.2.1.2 Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de OSs periódicas (geralmente mensais) na quantidade estimada de USTs para o período – que normalmente consiste na média mensal do total de USTs previstas para a integralidade do contrato, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, nos procedimentos e nas qualificações definidos para a execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à(ao) CONTRATADA(O) cumprir as atividades solicitadas à medida que são demandadas.

6.2.1.2.1 Ao encerrar-se cada OS, calcula-se, por meio de ferramentas de apoio à gestão e fiscalização (comumente sistemas automatizados de controle de chamados e de emissão de relatórios gerenciais), a quantidade de USTs efetivamente executada, multiplicando-a pelo valor unitário da UST, obtendo-se assim o montante bruto a pagar.

6.2.1.2.2 Em seguida, realiza-se, em relação ao período correspondente, a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato e calculam-se, sobre o montante bruto, as retenções devidas ao seu eventual desatendimento, bem como as possíveis penalidades cabíveis – seja por descumprimento de tais padrões de qualidade, seja por violação de termos contratuais.

6.2.1.2.3 Ao final, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor bruto calculado, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados na OS encerrada.

6.2.2 Valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis mínimos de serviços

6.2.2.1 O valor fixo mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos e esperados em um contrato de atendimento.

6.2.2.2 Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuária(o)s, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados. Dados históricos sobre o quantitativo mensal de demandas de cada categoria de serviços também são levados em consideração.

6.2.2.3 Usualmente, as atividades são divididas por células ou torres de atendimento e cada categoria de atividade é quantificada de forma independente. Para se obter os quantitativos mensais é necessário observar o histórico de atendimento de anos anteriores e projetar o crescimento esperado do ambiente, com base nos projetos em andamento e futuras ações previstas nos documentos de planejamento estratégico da instituição que venham a demandar novos serviços de atendimento de TIC, aumento do parque computacional ou crescimento do quadro funcional ao longo da execução contratual.

6.2.2.3.1 De posse dessas informações, é possível obter uma estimativa razoável da estrutura média de recursos necessária ao funcionamento de cada célula ou torre de atendimento, admitindo-se uma variação aceitável.

6.2.2.4 Durante a execução do contrato, deve-se acompanhar as quantidades mensais efetivamente realizadas, e observar o quantitativo total de serviços previsto para o período completo do contrato, analisando criticamente eventuais necessidades de aditamento contratual em razão de uma possível imprecisão ou variação relevante e inesperada no dimensionamento, seja para mais ou para menos.

6.2.2.5 Nesta forma de remuneração, cada OS é expedida contendo diretamente o valor nominal relativo aos serviços a serem executados para o período definido. Este montante consiste normalmente na média mensal do valor integral definido para o contrato, podendo haver, em alguns casos, variações em face de mudanças na quantidade de usuária(o)s e/ou no ambiente computacional, dentro de um intervalo de tolerância estabelecido no contrato. Mudanças que extrapolem tais limites necessitariam, em tese, de aditamento dos volumes contratados.

6.2.2.6 Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

6.2.2.7 Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

6.2.3 Quantidade de chamados

6.2.3.1 A métrica “Quantidade de Chamados” nada mais é do que a contabilização da quantidade efetivamente executada de chamados em um dado período de tempo. Consiste em apurar com precisão a quantidade executada de cada uma das categorias de chamados técnicos ao longo do período definido de execução para cada OS. Pressupõe a instituição de uma categorização para as demandas (ou chamados) diretamente no Catálogo de Serviços, com base na complexidade e na urgência de cada serviço previsto, levando em conta o processo estabelecido no modelo de Central de Atendimento.

6.2.3.1.1 Nesse sentido, devem-se definir as quantidades mensais esperadas de atendimentos para cada serviço (ou categoria de serviços), levando em conta as características do corpo funcional da instituição, bem como a realidade do ambiente computacional, sendo necessário possuir, portanto, um conhecimento preciso acerca do histórico de atendimento de anos anteriores.

6.2.3.1.2 Deve-se também estimar, com a melhor exatidão possível, o crescimento esperado das demandas, com base nos projetos em andamento e futuras ações previstas nos documentos de planejamento estratégico da instituição que venham a demandar novos serviços de atendimento de TIC ao longo da execução contratual, obtendo-se uma estimativa de demandas previstas para a integralidade do contrato.

6.2.3.2 Para cada OS expedida – habitualmente de frequência mensal – definem-se as demandas estimadas de execução para cada uma das categorias de chamados, com base nas médias mensais (calculadas sobre as quantidades integrais do contrato) e no histórico da execução. Em geral, a OS contém uma tabela que relaciona tais quantitativos com os valores unitários (de cada categoria) definidos para o contrato, descrevendo, assim, os valores totais estimados para cada categoria, além do valor total (nominal) estimado para a OS.

6.2.3.3 No encerramento de cada OS são apurados, por meio das ferramentas automatizadas de apoio, o quantitativo efetivo de chamados executados para cada categoria. Ao multiplicarem-se os quantitativos efetivos pelos seus respectivos valores unitários, obtém-se então o montante efetivo bruto a pagar.

6.2.3.4 Em seguida, realiza-se a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor efetivo bruto obtido para a respectiva OS.

6.2.3.5 Ao final, os valores correspondentes às retenções e penalidades são descontados do valor efetivo bruto calculado para a OS em pauta, obtendo-se, portanto, o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS.

6.3 Análise da viabilidade das formas de contratação

6.3.1 Contratação de serviços no modelo de dedicação exclusiva de mão de obra

6.3.1.1 Por mera disponibilidade

6.3.1.1.1 Conforme demonstrado na descrição desta métrica, a legislação consolidada do TCU não recomenda seu uso.

6.3.1.1.2 Portanto, em conformidade com o entendimento do órgão fiscalizador, **conclui-se que sua utilização está descartada.**

6.3.1.2 Modelo de dedicação exclusiva de mão de obra por disponibilidade com vinculação de resultados

6.3.1.2.1 A eficácia dos serviços de Service Desk níveis 1 e 2, no contexto atual do TRE-SE, está diretamente condicionada à presença contínua e dedicada de profissionais qualificados. Embora o modelo contratual vigente seja baseado em preço fixo mensal, a experiência demonstra que a natureza operacional desses serviços exige uma equipe com jornada definida, atuação direta nas rotinas diárias e pronta resposta a demandas emergenciais. A disponibilidade técnica imediata, aliada ao conhecimento aprofundado dos processos internos e à agilidade dos profissionais, é crucial para o sucesso do suporte prestado.

6.3.1.2.2 Nesse cenário, a remuneração vinculada à disponibilidade e aos resultados configura-se como a alternativa que melhor se ajusta à criticidade, complexidade e dinâmica do serviço oferecido.

6.3.1.2.3 Esse modelo proporciona à Administração maior controle, previsibilidade e governança sobre a execução contratual, permitindo o monitoramento estruturado da presença, alocação e desempenho da equipe técnica. A associação da remuneração à disponibilidade contínua, acompanhada de metas e indicadores de desempenho, possibilita a aferição objetiva da efetividade do serviço, promovendo ganhos significativos em eficiência operacional.

6.3.1.2.4 A agilidade na resolução de incidentes e solicitações representa um fator crítico para a produtividade institucional e a satisfação dos usuários. Manter uma equipe fixa, capacitada e com conhecimento acumulado do ambiente organizacional, sistemas internos e fluxos operacionais constitui um diferencial estratégico imprescindível.

6.3.1.2.5 Além disso, esse modelo favorece uma alocação racional dos recursos humanos, assegurando que a força de trabalho esteja dimensionada conforme a demanda real, sem comprometer a disponibilidade constante.

6.3.1.2.6 Considerando a eficiência administrativa, a economicidade sustentável e a continuidade dos serviços públicos, a adoção de um modelo contratual que preveja a disponibilidade permanente da equipe técnica, associada a metas e indicadores de qualidade, revela-se uma alternativa às exigências do Service Desk níveis 1 e 2 neste Regional. Trata-se de uma abordagem moderna, alinhada às melhores práticas de gestão de serviços de TIC, que otimiza a alocação dos profissionais e assegura a máxima entrega de valor à Administração.

6.3.2 Contratação de serviços no modelo de métrica por formas de mensuração e pagamento de serviços

6.3.2.1 UST

6.3.2.1.1 A aplicabilidade da métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) exige nível elevado de maturidade no ambiente operacional e equipe de gestão técnica com estrutura robusta, não apenas em termos de número de profissionais, mas também em capacitação específica para a definição e adoção de novas tecnologias. Para que essa métrica funcione adequadamente, é necessário que haja uma governança bem estruturada, capaz de medir com precisão os serviços prestados, definir metas claras e corrigir eventuais desvios, o que, por sua vez, demanda tempo, recursos e dedicação exclusiva.

6.3.2.1.2 No entanto, quando analisamos o cenário atual, percebemos que o número limitado de servidoras(servidores) disponíveis é insuficiente para assumir as complexas atribuições envolvidas na gestão eficiente dessa métrica. Além disso, não existem parâmetros uniformes a serem seguidos, uma vez que a realidade operacional e tecnológica de cada órgão pode variar substancialmente, tornando difícil padronizar o uso da métrica UST com base em experiências externas. Cada instituição pública pode apresentar diferentes níveis de automação, infraestrutura e demandas, o que cria um ambiente de incerteza quanto à precificação adequada dos serviços.

6.3.2.1.3 Este contexto nos leva a um paradoxo significativo: o uso da métrica UST, que deveria promover eficiência e controle, na prática, pode incentivar comportamentos voltados exclusivamente para o lucro, em detrimento da competência técnica. Ou seja, ao vincular os resultados diretamente ao volume de serviços prestados, pode-se priorizar a quantidade sobre a qualidade, o que favorece o aumento do faturamento da(o) CONTRATADA(O) sem necessariamente melhorar a entrega dos serviços. Isso pode resultar na alocação inadequada de recursos ou na criação de incentivos para realizar tarefas com um enfoque apenas financeiro, ignorando as reais necessidades operacionais.

6.3.2.1.4 Nesse cenário, a competência técnica necessária para uma implementação eficaz da métrica UST fica comprometida. Sem uma equipe especializada e dedicada, os riscos de erros na precificação dos serviços aumentam exponencialmente, assim como o esforço administrativo para a manutenção desse modelo de contratação. O cálculo preciso de USTs em um ambiente tão volátil requer não apenas um controle rígido, mas também uma constante revisão dos serviços e das demandas, o que acaba gerando um alto custo administrativo.

6.3.2.1.5 Além disso, o equilíbrio entre lucro e competência pode se tornar insustentável, pois empresas que buscam maximizar o lucro podem optar por realizar mais serviços de menor complexidade, acumulando USTs de forma a atingir metas financeiras, mas sem necessariamente garantir que os serviços prestados atendam às necessidades estratégicas do CONTRATANTE. Isso compromete a entrega de soluções inovadoras e eficazes, prejudicando a evolução tecnológica e a eficiência dos processos dentro da organização CONTRATANTE.

6.3.2.1.6 Portanto, **desaconselhamos a adoção dessa métrica como base principal para remuneração**, pois os riscos de erros na precificação, a elevada complexidade de gestão e o esforço administrativo necessário superam os possíveis benefícios da métrica UST. Além disso, a ausência de parâmetros claros, a diversidade nas necessidades e capacidades tecnológicas dos diferentes órgãos e a dificuldade de implementação tornam a métrica inviável para esta contratação específica.

6.3.2.2 Valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis mínimos de serviços

6.3.2.2.1 O modelo atualmente adotado baseia-se na **métrica de preço fixo mensal**, com definição de **níveis mínimos de serviço**. No catálogo de serviços, a **criticidade das demandas** é classificada com base no **impacto causado à operação**: quanto **menor o impacto, menor o nível de criticidade atribuído**, e vice-versa.

6.3.2.2.2 No caso do **primeiro nível de atendimento**, trata-se do **contato inicial com o usuário**, que exige **resposta imediata**, com **tempo estimado de até 20 minutos**, a fim de garantir a **rápida compreensão do problema relatado**, buscar uma **solução imediata** ou, quando necessário, realizar o **encaminhamento ao segundo ou terceiro nível**, responsáveis pela resolução definitiva da demanda.

6.3.2.2.3 Por exemplo, chamados que **afetem apenas a estação de trabalho do usuário**, **excetuadas situações excepcionais ou períodos eleitorais**, são classificados como de **baixa ou moderada criticidade**, com prazos de solução estabelecidos em **até 12 horas e 8 horas**, respectivamente.

6.3.2.2.4 Em situações em que os chamados impactam diretamente a operação de **unidades críticas**, como cartórios eleitorais ou secretarias, com risco iminente de interrupção de serviços essenciais, a **classificação de criticidade atribuída é alta ou crítica**, com prazos de resposta estabelecidos em **4 horas e 2 horas**, respectivamente.

6.3.2.2.5 É importante destacar que os **níveis de criticidade foram definidos com base em critérios técnicos**, refletindo com precisão o contexto específico da contratação, **independentemente da métrica de cobrança adotada**.

6.3.2.2.6 Observa-se, contudo, que **uma parcela expressiva dos chamados está relacionada a demandas de baixa ou média complexidade**, o que justifica a definição de **prazos mais dilatados**, compatíveis com o **perfil predominante dos atendimentos** e com a **capacidade técnica disponível**.

6.3.2.2.7 Por outro lado, **em um cenário que demande prazos mais curtos e respostas imediatas**, a manutenção do modelo baseado em **preço fixo mensal** exigiria que a contratada mantivesse **profissionais permanentemente de prontidão (stand-by)**, com o objetivo de absorver os **picos recorrentes de demanda** ao longo da execução contratual. Tal estratégia, entretanto, acarretaria **custos operacionais significativamente mais altos**, que, inevitavelmente, seriam **repassados à Administração**, comprometendo a **economicidade da contratação**.

6.3.2.2.8 Além disso, haveria o risco de **ociosidade da equipe em períodos de menor demanda**, o que impactaria negativamente tanto a **eficiência** quanto a **racionalidade econômica da contratação** — **princípios constitucionais que regem a Administração Pública**.

6.3.2.2.9 Paralelamente, verifica-se uma **transformação no perfil das demandas e no contexto organizacional do TRE-SE**, marcada, principalmente, pela **aceleração dos processos de virtualização, automação e transformação digital**. Esse novo cenário tem exigido que as **respostas às solicitações dos usuários sejam cada vez mais ágeis, qualificadas e resolutivas**, tornando a **celeridade na resolução de problemas um fator crítico para o desempenho institucional**.

6.3.2.2.10 Desde o início da vigência contratual, essa nova realidade impulsionou **uma adaptação natural por parte da empresa contratada**, que passou a apresentar **maior celeridade no atendimento**, sendo que a **alocação fixa de profissionais** demonstrou-se fundamental para o êxito da prestação dos serviços. Essa configuração contribuiu, de forma efetiva, para a **continuidade e estabilidade operacional**, a **redução dos tempos de resposta** e o **aumento da efetividade e da qualidade das entregas**.

6.3.2.2.11 Nesse contexto, entende-se que o modelo de contratação **por posto de trabalho, com disponibilidade plena e vinculação a níveis de serviço**, revela-se como a **métrica mais aderente à realidade do TRE-SE**, por garantir os seguintes atributos essenciais:

- **Atendimento presencial contínuo**, com cobertura integral durante todo o expediente;
- **Atuação imediata em chamados de suporte**, sem margem para postergações;
- **Jornada de trabalho previamente definida**, com alocação fixa e previsível;
- **Conhecimento acumulado do ambiente tecnológico interno**, o que requer **estabilidade e permanência da equipe alocada**.

6.3.2.2.12 Importa destacar que, conforme as diretrizes da **Nota Técnica AudTI/TCU nº 8/2023**, recomenda-se, como solução contratual, a **adoção do modelo de dedicação exclusiva por posto de trabalho, com vinculação a resultados**, por apresentar **maior aderência à natureza do serviço prestado**, garantindo **previsibilidade, controle e eficiência**. Essa abordagem encontra **pleno respaldo no princípio da eficiência administrativa** (art. 37 da Constituição Federal) e **alinha-se às boas práticas em contratações de serviços de TIC** no âmbito da Administração Pública.

6.3.2.2.13 Ressalta-se, ainda, que a **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**, embora estabeleça como referência a métrica de valor fixo mensal, **não veda a adoção de modelos distintos**, desde que **tecnicamente justificados** — como é o caso presente, amplamente respaldado por **análise técnica, documental e pela realidade operacional vivenciada**.

6.3.2.3 Quantidade de chamados

6.3.2.3.1 Formas de aplicação da métrica

6.3.2.3.1.1 A adoção da métrica, em nosso entendimento, pode ser realizada de duas formas:

- a) Modelo Tradicional – Os chamados possuem o mesmo custo, independentemente de sua complexidade ou esforço envolvido;
- b) Modelo Ponderado – Os chamados possuem custos variáveis, definidos com base em critérios estabelecidos, como complexidade, urgência

ou esforço necessário.

6.3.2.3.2 Avaliação do Modelo Tradicional

6.3.2.3.2.1 No modelo tradicional, identificamos as seguintes limitações:

- Há um incentivo à priorização da quantidade em detrimento da qualidade, o que pode levar profissionais a resolverem chamados de forma apressada, sem se aprofundarem na solução definitiva. Isso pode gerar problemas recorrentes e insatisfação da(o)s clientes;
- O modelo pode causar desigualdade no esforço da equipe, já que chamados simples são resolvidos rapidamente, enquanto os mais complexos demandam maior tempo e esforço, mas geram a mesma remuneração;
- Existe a possibilidade de distorção no comportamento da(o)s profissionais, que podem evitar chamados mais desafiadores ou até mesmo criar chamados desnecessários para inflar números;
- O modelo não considera aspectos fundamentais para o sucesso do serviço, como a qualidade do atendimento, a satisfação da(o) cliente e a taxa de resolução no primeiro contato.

6.3.2.3.3 Avaliação do Modelo Ponderado

6.3.2.3.3.1 O modelo ponderado, embora mais robusto, apresenta os seguintes desafios:

- Exige uma implementação mais complexa, com processos e critérios bem definidos;
- Demanda um ambiente operacional com alto nível de maturidade e uma equipe de gestão técnica estruturada. É necessário um número suficiente de profissionais capacitada(o)s, bem como a adoção de tecnologias que permitam uma gestão eficaz dos chamados;
- Requer uma governança bem definida, capaz de medir com precisão os serviços prestados, estabelecer metas claras e corrigir desvios. Esse processo consome tempo, recursos e dedicação exclusiva da equipe gestora.

6.3.2.3.4 A adoção da métrica baseada na quantidade de chamados, seja no formato tradicional ou ponderado, traz limitações significativas que podem impactar negativamente a operação. O modelo tradicional incentiva comportamentos prejudiciais, como priorizar volume sobre qualidade, enquanto o modelo ponderado, apesar de mais sofisticado, exige uma estrutura operacional robusta, gerando custos e complexidades adicionais que nem sempre justificam os benefícios obtidos.

6.3.2.3.5 Portanto, **desaconselhamos a utilização dessa métrica como base principal para remuneração**, uma vez que ela pode impactar negativamente a qualidade do serviço, desmotivar a(o)s profissionais e comprometer a sustentabilidade do negócio.

7. Conclusão - solução indicada

7.1 Diante do exposto no item anterior, o entendimento da(o)s integrantes que subscrevem este documento é que a forma de contratação que atende ao negócio, neste momento, é pela métrica **MODELO DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA POR DISPONIBILIDADE COM VINCULAÇÃO DE RESULTADOS**.

8. Análise da solução indicada

Item	Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
1	A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	MODELO DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA POR DISPONIBILIDADE COM VINCULAÇÃO DE RESULTADOS	X		
2	A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)				X
3	A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)				X
4	A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?				X
5	A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)				X
6	A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)				X

Tabela 3 - Análise da solução indicada.

8.1 Informa-se que a solução indicada é adotada nos seguintes órgãos:

ÓRGÃO	PROCEDIMENTO	OBJETO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA (1661713)	PE 90001/2025 (REGISTRO DE PREÇOS)	Contratação de serviços de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, com serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento à(ao)s usuária(o)s e gestão de serviços de TIC, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e de acordo com níveis mínimos de serviço
JUSTIÇA FEDERAL EM ALAGOAS (1661718)	PE 90010/2024	Contratação de empresa especializada em Central de Serviços de TI (Service Desk), para prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra nas dependências da JFAL, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI, com serviços de atendimento à(ao) usuária(o) de TI, visando atender as necessidades da Justiça Federal em Alagoas e Subseções
JUSTIÇA FEDERAL/ SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO (1661719)	PE 90009/2024	Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte local (presencial) à(ao)s usuária(o)s de soluções de tecnologia da informação do CONTRATANTE, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, análise, diagnóstico, atendimento dos chamados e suporte de TI, baseado nas práticas da biblioteca ITIL
JUSTIÇA FEDERAL/ SEÇÃO JUDICIÁRIA DO MARANHÃO (1661720)	PE 003/2024	Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação - TI, com dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento remoto e presencial à(ao)s usuária(o)s de TI da Seção Judiciária do Maranhão (São Luís) e Subseções Judiciárias vinculadas (Caxias, Bacabal, Balsas e Imperatriz), sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE (1661722)	PE 44/2023	Contratação imediata de pessoa jurídica para serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico 1º Nível - Técnico de apoio à(ao) usuária(o) de informática (helpdesk) (CBO 3172-10), a usuária(o)s de soluções de TIC do TRE-AC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuária(o)s, para atender as necessidades da Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, Zonas da Capital e Zonas do interior do Estado.
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO (1661887)	PE 6075/2024-A	Contratação de empresa especializada em prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação e comunicação (TIC), para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, em primeiro e segundo níveis de atendimento à(ao)s usuária(o)s de soluções de TIC, em todo o TRT da 12ª Região

Tabela 4 - Contratações semelhantes

9. Recomendações (Atualização nas Boas Práticas do ITIL: Implementação de Novas Diretrizes)

9.1 No decurso do Estudo Técnico Preliminar, a(o)s integrantes coletaram informações que, segundo nosso entendimento, devem ser analisadas pelo Comitê Gestor de TIC.

9.1.1 Registro e Resolução de Incidentes pelo 1º Nível

9.1.1.1 Contexto Atual

9.1.1.1.1 De acordo com os relatos da(o)s colaboradora(e)s que atuam no primeiro nível de atendimento, a aplicação de processos relacionados à resolução de incidentes, somada ao registro detalhado no sistema de gestão de serviços (ITSM), apresenta-se como inadequada no contexto atual. Essa inadequação foi corroborada pela(o)s gestora(e)s do setor e decorre de diversos fatores, como:

- A necessidade frequente de recadastramento de demandas, devido à subdivisão de chamados em múltiplos registros conforme os ativos envolvidos;
- A ausência de informações precisas fornecidas pela(o)s usuária(o)s, muitas vezes atribuída à limitada compreensão dos problemas relatados;
- O tempo adicional demandado para buscar esclarecimentos diretamente junto à(ao)s usuária(o)s, o que agrava os gargalos operacionais.

9.1.1.1.2 Análise Detalhada do Contexto

9.1.1.1.2.1 Conforme indicado no Anexo I - (Histórico da Demanda de TIC) deste documento, nos 12 (doze) meses de 2024, registrou-se uma média de 1.009 (mil e nove) chamados mensais. Para atender a essa alta demanda, a(o)s profissionais de 1º nível precisam realizar, em um prazo médio de 20 (vinte) minutos por chamado, os seguintes procedimentos:

- Receber e, quando necessário, reclassificar o chamado;
- Entrar em contato com a(o) usuária(o) para compreender e detalhar a solicitação, coletando o máximo de informações possíveis e verificando se a demanda envolve um ou mais ativos. Caso múltiplos ativos estejam envolvidos, subdividir o chamado em registros distintos;
- Avaliar se a demanda é de sua competência e, se possível, resolvê-la em conjunto com a(o) usuária(o). Caso contrário, informar que a solicitação será encaminhada aos níveis superiores;
- Encaminhar o chamado para os níveis superiores, quando necessário;
- Após o retorno dos níveis superiores, realizar novo contato com a(o) usuária(o) para confirmar a solução do problema.

9.1.1.1.2.2 Além dos chamados registrados via sistema, a(o)s profissionais também recebem solicitações via telefone e presencialmente. Nessas ocasiões, é comum que precisem despendar tempo adicional para esclarecer dúvidas e obter informações mais completas sobre os problemas relatados.

9.1.1.1.3 Impactos na Cadeia de Atendimento

9.1.1.1.3.1 Esse cenário de sobrecarga tem gerado lacunas significativas no registro de informações, comprometendo a qualidade e a agilidade do atendimento nos níveis superiores. Em muitas ocasiões, a(o)s profissionais de níveis 2 e 3 precisam entrar em contato com a(o)s usuária(o)s para obter informações adicionais, o que atrasa a resolução das solicitações e compromete o cumprimento dos prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

9.1.1.2 Proposta de Reorganização

9.1.1.2.1 Diante do exposto, entende-se que a prioridade do 1º nível deve ser a recepção e redirecionamento do chamado, o registro detalhado e organizado das demandas e o contato com a(o) usuária(o) para confirmar a solução do problema, visando reduzir o impacto negativo nos fluxos dos níveis superiores.

9.1.1.2.1.1 Para tanto, sugere-se:

- Retirar a responsabilidade do 1º nível quanto à resolução direta de incidentes neste nível;
- Ampliar o tempo estimado para o registro e encaminhamento das demandas, de 20 (vinte) para 30 (trinta) minutos;
- Redirecionar incidentes para os níveis superiores, preservando a eficiência operacional.

9.1.2 Criação do Serviço de Terminação e Conectividade de Rede

9.1.2.1 Contexto Atual

9.1.2.1.1 Atividades relacionadas à certificação, configuração e manutenção de pontos de rede da infraestrutura (exceto o lançamento de cabeamento horizontal e vertical), bem como a manutenção e reorganização dos racks, não foram previstas no catálogo de serviços elaborado no momento da contratação vigente. Como consequência, essas demandas têm sido executadas por profissionais do setor de manutenção predial, a(o)s quais, em nossa avaliação, não possuem a capacitação técnica adequada para essas atribuições.

9.1.2.1.2 Com o avanço tecnológico e a crescente complexidade dos ambientes de TI, tornou-se evidente a necessidade de profissionalizar a execução dessas atividades.

9.1.2.2 Proposta de Redirecionamento

9.1.2.2.1 Propõe-se que as atividades de certificação, configuração e manutenção de pontos de rede da infraestrutura, bem como a manutenção, organização e reorganização dos racks, sejam atribuídas exclusivamente ao nível 2, cuja equipe ou fornecedora(e)s contratada(o)s possuem maior qualificação técnica e capacidade para lidar com essas demandas.

9.1.2.2.2 Por outro lado, a(o)s profissionais do setor de manutenção predial permaneceriam responsáveis pelo lançamento de cabeamento horizontal e vertical, uma vez que essa atividade exige intervenções nas edificações, como a instalação de eletrocalhas, dutos, caixas de terminação, entre outros, sendo mais adequada à área vinculada ao setor de engenharia.

9.1.2.2.3 Esse redirecionamento apresenta os seguintes benefícios:

- Aumento da eficiência: Profissionais capacitada(o)s poderão executar essas atividades de forma mais ágil e precisa, reduzindo retrabalhos e erros;
- Melhoria da qualidade: A aplicação de soluções tecnológicas adequadas permitirá maior confiabilidade na infraestrutura de rede;
- Otimização de recursos: Atribuir essas responsabilidades ao nível 2 reduzirá o desvio de foco da(o)s profissionais de manutenção predial, possibilitando que se concentrem em suas funções principais.

9.1.3 Conclusão

9.1.3.1 As alterações propostas foram apresentadas ao Comitê Gestor, que considerou as modificações aceitáveis.

9.1.3.2 Com a aprovação das alterações, destaca-se que a atividade de solução de chamados no 1º nível passará a ser responsabilidade do 2º nível.

10. Dimensionamento da equipe e Perfis da(o)s profissionais

10.1 Dimensionamento da equipe

10.1.1 Conforme evidenciado no **Anexo I - (Histórico da Demanda de TIC)**, observa-se um aumento constante no número de chamados ao longo dos anos. É igualmente público e notório que o quadro atual de colaboradoras(colaboradores) é insuficiente para atender a essas demandas com a qualidade e agilidade esperadas. Além disso, a possível aprovação das sugestões apresentadas ao comitê deverá resultar em um acréscimo no volume de demandas, o que reforça a necessidade de ajustes estruturais e operacionais para garantir a eficiência e a manutenção dos níveis de serviço.

10.1.2 Diante deste contexto a(o)s integrantes que subscrevem este documento entendem que a configuração ideal para compor a central de serviços níveis 01 e 02 é:

- a) 2 (duas/dois) profissionais de Nível 1;
- b) 5 (cinco) profissionais de Nível 2;
- c) 1 (uma/um) supervisora(supervisor).

10.2 Perfil da(o)s profissionais.

10.2.1 Em pesquisa realizada no sítio eletrônico (SISTEMA MEDIADOR) do Ministério do Trabalho e Emprego (doc.1673951), considerando a busca por sindicato que representa a categoria profissional da(o)s trabalhadora(e)s envolvida(o)s na contratação para o Estado de Sergipe,

identificaram-se na Convenção Coletiva de Trabalho 000033/2025 (docs. 1673959 e 1673964) funções/cargos que se enquadram nas atividades incluídas nos serviços pretendidos.

- CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2025/2025
- NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: SE000033/2025
- SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSEIO E CONS DO ESTADO DE SERGIPE (CNPJ n. 32.742.231/0001-67) e do SINDICATO EMP DE COND E EMP DE ASSEIO CONS DO EST DE SERGIPE (CNPJ n. 32.825.283/0001-05)
- DATA DE REGISTRO NO MTE: 25/02/2025
- NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR008639/2025
- NÚMERO DO PROCESSO: 13175.200377/2025-73
- DATA DO PROTOCOLO: 24/02/2025

10.2.2 Considerando as ocupações previstas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e as funções incluídas na CCT SE000033/2025, os serviços serão executados pelas categorias identificadas a seguir:

SERVIÇOS	CATEGORIA PROFISSIONAL (art. 2º, I, da IN SEGES/MGI 176/2024)	CBO	CARGO/CCT PARADIGMA (art. 2º, II, da IN SEGES/MGI 176/2024)	QUANTIDADE PROFISSIONAIS
Service Desk Nível 1	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	3172-10	Técnico de Suporte I	02
Service Desk Nível 2	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática e de Técnico de Rede	3132-20 3133-05	Técnico de Suporte II	05
Service Desk Níveis 1 e 2 Supervisão	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	Técnico de Suporte III	01

Tabela 5 - Indicação das categorias profissionais

11. Pesquisa de mercado

11.1 Considerando que apenas uma métrica foi considerada viável para a prestação dos serviços e que os serviços prestados são de baixa e média complexidade, levando em conta todo o contexto da atuação de TIC, além do fato de que eventuais dúvidas podem ser esclarecidas na fase de pedido de esclarecimentos e impugnações, opta-se por não realizar a pesquisa de mercado junto a potenciais fornecedora(s). Essa decisão tem como objetivo assegurar maior celeridade ao processo de contratação. Importa destacar que a pesquisa realizada junto a outros órgãos públicos é bastante significativa e demonstra que a solução indicada é adotada em diversas contratações públicas (conforme já registrado no item 8 deste artefato).

IV – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

12. Conforme detalhamento constante do item **6.3**, as soluções indicadas abaixo foram consideradas inviáveis para adoção neste Tribunal:

- Contratação de serviços no modelo de dedicação exclusiva de mão de obra indicadas no item **6.3.1.1** (Por mera disponibilidade); e
- Contratação de serviços baseados em métrica para formas de mensuração e pagamentos de serviços indicadas nos itens **6.3.2.1** (Unidade de Serviço Técnico), **6.3.2.2** (Valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis mínimos de serviços) e **6.3.2.3** (Quantidade de chamados).

V – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

13. TCO - Custo Total de Propriedade

13.1 O TCO é uma estimativa financeira utilizada para calcular os custos diretos e indiretos associados a cada modalidade de métrica escolhida como viável, com o objetivo de comparar os custos. No contexto deste Estudo Técnico Preliminar, buscou-se avaliar a métrica mais vantajosa para a contratação de pessoal técnico para a Administração.

13.2 A(O)s responsáveis por este estudo entendem que a aplicação do TCO neste documento é desnecessária, uma vez que não é possível comparar os custos das soluções, dado que foi identificada apenas uma métrica viável.

14. Cálculo dos custos totais de propriedade

14.1 Não se aplica pelos motivos expostos no item 13.

15. Mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade (TCO)

15.1 Não se aplica pelos motivos expostos no item 13.

VI – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

16. Contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk de nível 1 e 2. A prestação dos serviços será realizada sob o modelo de dedicação exclusiva de mão de obra por disponibilidade, com vinculação de resultados, abrangendo a execução de atividades relacionadas às categorias indicadas no item 10.2.2 deste artefato.

VII – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

17. A Equipe de Planejamento da Contratação elaborou estimativa prévia do custo da contratação que totaliza **R\$ 5.048.198,01 (cinco milhões, quarenta e oito mil cento e noventa e oito reais e um centavo)**, conforme detalhamento a seguir:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE DE TIC - NÍVEIS 1 e 2				
ITEM 1	POSTO DE TRABALHO TÉCNICO DE SUPORTE I - NÍVEL 1			
A - Salário de referência - conforme CCT SE00033/2025	R\$ 2.462,11			
B - Quantidade de postos de trabalho (40hs/semanais)	2			
C - Custo unitário mensal do posto ¹	R\$ 5.852,80			
D - Custo mensal do serviço ¹	R\$ 11.705,60			
E - Custo unitário/hora do serviço extraordinário ¹	R\$ 38,00 (aproximado)			
TIPOS DE SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
1.1 Serviço mensal	meses	59	R\$ 11.705,60	R\$ 690.630,40
1.2 Serviços extraordinários em período eleitoral (Eleições 2026, 2028 e 2030)	horas	1.396	R\$ 38,00	R\$ 53.048,00
SUBTOTAL ITEM 1				R\$ 743.678,40
ITEM 2	PERFIL TÉCNICO DE SUPORTE II - NÍVEL 2			
A - Salário de referência - conforme CCT SE00033/2025	R\$ 4.285,96			
B - Quantidade de postos de trabalho (40hs/semanais)	5			
C - Custo unitário mensal do posto ¹	R\$ 9.823,26			
D - Custo mensal do serviço ¹	R\$ 49.116,30			
E - Custo unitário/hora do serviço extraordinário ¹	R\$ 63,00 e R\$ 70,00 (valores aproximados)			
F - Custo unitário da diária ¹	R\$ 252,00 (aproximado)			
TIPOS DE SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
2.1 Serviço mensal	meses	59	R\$ 49.116,30	R\$ 2.897.861,70
2.2 Serviços extraordinários em período eleitoral (Eleições 2026, 2028 e 2030)	horas	2.452	R\$ 63,00	R\$ 154.476,00
2.3 Serviços extraordinários para atendimento a 'Requisições de Mudanças' (sábados e domingos 10 hs p/dia; estimativa de seis finais de semana a cada período de doze meses; dois postos de trabalho)	horas	1.200	R\$ 70,00	R\$ 84.000,00
2.4 Deslocamentos	diárias	250	R\$ 252,00	R\$ 63.000,00

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE DE TIC - NÍVEIS 1 e 2				
SUBTOTAL ITEM 2				R\$ 3.199.337,70
ITEM 3		PERFIL TÉCNICO DE SUPORTE III - SUPERVISOR		
A - Salário de referência - conforme CCT SE000033/2025		R\$ 7.253,11		
B - Quantidade de postos de trabalho (40hs/semanais)		1		
C - Custo unitário mensal do posto ¹		R\$ 17.956,68		
D - Custo mensal do serviço ¹		R\$ 17.956,68		
E - Custo unitário/hora do serviço extraordinário ¹		R\$ 106,00 (aproximado)		
F - Materiais e Ferramentas ¹		R\$ 142,81/mês		
TIPOS DE ATENDIMENTOS	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
3.1 Serviço mensal	meses	59	R\$ 17.956,68	R\$ 1.059.444,12
3.2 Serviços extraordinários em período eleitoral (Eleições 2026, 2028 e 2030)	horas	352	R\$ 106,00	R\$ 37.312,00
3.3 Materiais e Ferramentas ¹	meses	59	R\$ 142,81	R\$ 8.425,79
SUBTOTAL ITEM 3				R\$ 1.105.181,91
TOTAL (ITEM 1 + ITEM 2 + ITEM 3)				R\$ 5.048.198,01

Tabela 6 – Estimativa preliminar do valor da contratação

Nota 1: Fonte - Valores extraídos da Planilha Valor de Referência (1698845), cujos valores serão atualizados/alterados conforme planilha disponibilizada como anexo do Edital.

17.1 Considerando os valores indicados na Tabela 6, a contratação apresenta o seguinte cronograma físico-financeiro:

PERFIL	PERFIL TÉCNICO DE SUPORTE I - NÍVEL 1 (R\$)		PERFIL TÉCNICO DE SUPORTE II - NÍVEL 2 (R\$)				PERFIL TÉCNICO DE SUPORTE III - SUPERVISOR (R\$)			VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)	
	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ATEND. MENSAL	SERVIÇO EXTRA - PERÍODO ELEITORAL	ATEND. MENSAL	DIÁRIAS	SERVIÇO EXTRA - REQUISIÇÃO MUDANÇA	SERVIÇO EXTRA - PERÍODO ELEITORAL	ATEND. MENSAL	SERVIÇO EXTRA - PERÍODO ELEITORAL		MATERIAIS E FERRAMENTAS
2025 (outubro a dezembro)	35.116,80		147.348,90	3.024,00	5.600,00			53.870,04		428,43	245.388,17
2026	140.467,20	24.700,00	589.395,60	12.600,00	16.800,00	71.946,00	215.480,16	17.384,00	1.713,72		1.090.486,68
2027	140.467,20		589.395,60	12.600,00	16.800,00		215.480,16		1.713,72		976.456,68
2028	140.467,20	24.928,00	589.395,60	12.600,00	16.800,00	72.324,00	215.480,16	17.384,00	1.713,72		1.091.092,68
2029	140.467,20		589.395,60	12.600,00	16.800,00		215.480,16		1.713,72		976.456,68
2030 (janeiro a agosto)	93.644,80	3.420,00	392.930,40	9.576,00	11.200,00	10.206,00	143.653,44	2.544,00	1.142,48		668.317,12
OUT/2025 A AGO/2030	690.630,40	53.048,00	2.897.861,70	63.000,00	84.000,00	154.476,00	1.059.444,12	37.312,00	8.425,79		5.048.198,01
	743.678,40				3.199.337,70			1.105.181,91			

Tabela 7 - Cronograma físico-financeiro

17.2 Memória de Cálculo - Dados para cálculo dos serviços extraordinários (Período eleitoral e Requisições de Mudanças):

TÉCNICO DE SUPORTE – NÍVEL 1 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS EM ANOS ELEITORAIS (2026, 2028 e 2030) NO PERÍODO DE 15/8 A 19/12								
DIAS PREVISTOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	POSTOS DE TRABALHO	HORA EXTRA/DIA	ELEIÇÃO 2026		ELEIÇÃO 2028		ELEIÇÃO 2030	
	QUANTIDADES (A)	QUANTIDADES (B)	QUANT. DIAS (C)	QUANT. HORAS EXTRAS (D = A * B * C)	QUANT. DIAS (E)	QUANT. HORAS EXTRAS (F = A * B * E)	QUANT. DIAS (G)	QUANT. HORAS EXTRAS (H = A * B * G)
DIAS ÚTEIS (2hrs/extra)	2	2	62	248	62	248	12	48
SÁBADO (10hrs/dia)	1	10	19	190	19	190	3	30
DOMINGO (6hrs/dia)	1	6	18	108	18	108	2	12
FERIADO (6hrs/dia)	1	6	4	24	5	30	0	0
VÉSPERA DO PLEITO (10hrs/dia; sábado)	2	10	2	40	2	40	0	0
DIA DO PLEITO (10hrs/dia; domingo)	2	10	2	40	2	40	0	0
TOTAIS			107	650	108	656	17	90
TÉCNICO DE SUPORTE – NÍVEL 2 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS								
REQUISIÇÕES DE MUDANÇAS								
DIAS PREVISTOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	POSTOS DE TRABALHO	HORA EXTRA/DIA	PERIODICIDADE A CADA DOZE MESES	QUANT. HORAS EXTRAS				
	QUANTIDADE MÁXIMA (A)	QUANTIDADES (B)	QUANT. DIAS (C)	A CADA DOZE MESES (D = A * B * C)		CINCO ANOS (E = D * 5)		
SÁBADO (10hrs/dia)	2	10	6	120		600		
DOMINGO (10hrs/dia)	2	10	6	120		600		
TOTAIS				240		1200		
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS EM ANOS ELEITORAIS (2026, 2028 e 2030) NO PERÍODO DE 15/8 A 19/12								
DIAS PREVISTOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	POSTOS DE TRABALHO	HORA EXTRA/DIA	ELEIÇÃO 2026		ELEIÇÃO 2028		ELEIÇÃO 2030	
	QUANTIDADES (A)	QUANTIDADES (B)	QUANT. DIAS (C)	QUANT. HORAS EXTRAS (D = A * B * C)	QUANT. DIAS (E)	QUANT. HORAS EXTRAS (F = A * B * E)	QUANT. DIAS (G)	QUANT. HORAS EXTRAS (H = A * B * G)
DIAS ÚTEIS (2hrs/extra)	5	2	62	620	62	620	12	120
SÁBADO (10hrs/dia)	1	10	19	190	19	190	3	30
DOMINGO (6hrs/dia)	1	6	18	108	18	108	2	12
FERIADO (6hrs/dia)	1	6	4	24	5	30	0	0
VÉSPERA DO PLEITO (10hrs/dia; sábado)	5	10	2	100	2	100	0	0
DIA DO PLEITO (10hrs/dia; domingo)	5	10	2	100	2	100	0	0
TOTAIS			107	1142	108	1148	17	162
SUPERVISOR – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS EM ANOS ELEITORAIS (2026, 2028 e 2030) NO PERÍODO DE 15/8 A 19/12								
DIAS PREVISTOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	POSTOS DE TRABALHO	HORA EXTRA/DIA	ELEIÇÃO 2026		ELEIÇÃO 2028		ELEIÇÃO 2030	
	QUANTIDADES (A)	QUANTIDADES (B)	QUANT. DIAS (C)	QUANT. HORAS	QUANT. DIAS	QUANT. HORAS	QUANT. DIAS (G)	QUANT. HORAS

				EXTRAS (D = A * B * C)	(E)	EXTRAS (F = A * B * E)		EXTRAS (H = A * B * G)
DIAS ÚTEIS (2hrs/extra)	1	2	62	124	62	124	12	24
VÉSPERA DO PLEITO (10hrs/dia; sábado)	1	10	2	20	2	20	0	0
DIA DO PLEITO (10hrs/dia; domingo)	1	10	2	20	2	20	0	0
TOTAIS			66	164	66	164	12	24

Tabela 8 - Previsão de serviços extraordinários.

VIII – NOTA TÉCNICA

18. Justificativa para Contratação de Empresas Diferentes para Serviços de Suporte Níveis 1, 2 e 3

18.1 Conforme disposto no item 20 do Estudo Técnico da Contratação do 3º nível (1531950), foi considerada a possibilidade de impor cláusulas restritivas para impedir que uma única empresa assumisse os três níveis de contratação. No entanto, ao longo da análise deste Estudo Técnico, não foram identificadas práticas semelhantes em outros entes da federação nem respaldo na legislação vigente. Ademais, não há histórico de conflitos neste Regional, uma vez que, até então, apenas os níveis primeiro e segundo eram objeto de contratação. Diante disso, não se verificam argumentos sólidos que justifiquem a imposição de qualquer restrição neste momento, devendo o processo ser aberto a todas as empresas interessadas.

19.1 Contratação com Vigência de 5 (cinco) Anos – Fundamentação Estratégica

A contratação de serviço de Service Desk com vigência de 5 (cinco) anos constitui uma estratégia robusta e alinhada ao planejamento de longo prazo da organização, visando garantir a continuidade, a qualidade e a eficiência do suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A seguir, são apresentados os principais fundamentos que justificam essa abordagem:

19.1.1 Continuidade Operacional e Planejamento Estratégico

A vigência ampliada proporciona a previsibilidade necessária para o planejamento estratégico das operações de TIC, assegurando a manutenção ininterrupta dos serviços essenciais. Dentre os benefícios associados, destacam-se:

- **Estabilidade no atendimento:** Reduz a necessidade de processos frequentes de transição entre fornecedores, que normalmente acarretam descontinuidade, retrabalho e impactos na qualidade dos serviços.
- **Integração com os objetivos institucionais:** Permite maior alinhamento do Service Desk com o planejamento estratégico da organização, favorecendo ações coordenadas e orientadas a resultados de longo prazo.
- **Otimização de investimentos:** Com horizonte temporal definido, é possível planejar, de forma escalonada, melhorias tecnológicas, capacitação da equipe e evolução contínua dos serviços.

19.2 Redução de Custos e Mitigação de Riscos

Um contrato de longa duração oferece ganhos financeiros e operacionais, contribuindo para maior eficiência na gestão pública:

- **Redução de custos administrativos:** Diminui a frequência de processos licitatórios, bem como os custos associados à elaboração de editais, análise de propostas e gestão de múltiplos contratos de curta duração.
- **Previsibilidade orçamentária:** Permite melhor planejamento financeiro, com alocação mais eficiente dos recursos ao longo dos exercícios, evitando oscilações orçamentárias.
- **Mitigação de riscos operacionais:** A renovação frequente de contratos tende a gerar perda de conhecimento acumulado pela equipe contratada, além de períodos de instabilidade. Um contrato duradouro assegura maior continuidade e maturidade dos serviços prestados.

19.3 Considerações Finais

A adoção de contrato com vigência de 5 (cinco) anos representa uma decisão estratégica sustentada por critérios técnicos, financeiros e operacionais. Tal modelo proporciona:

- Estabilidade e eficiência na prestação dos serviços;
- Maior capacidade de adaptação tecnológica ao longo do tempo;
- Alinhamento com as melhores práticas de governança em TIC e contratações públicas.

Portanto, trata-se de uma solução sustentável, tecnicamente justificada e aderente ao interesse público, que contribui diretamente para o atingimento dos objetivos institucionais e para a excelência na prestação dos serviços.

19.3.3 Diante do exposto, recomenda-se que a nova contratação seja formalizada com vigência de 5 (cinco) anos.

20. Atribuições da(o)s profissionais

20.1 Considerando que o volume de demandas a serem executadas durante a contratação não justifica a alocação exclusiva de profissionais com escopo de atuação específico – como a designação de uma(um) profissional exclusivamente para **Terminação e Conectividade de Rede** ou outro para **Suporte à microinformática** –, informa-se que a(o)s profissionais alocada(o)s no posto de trabalho Técnico de Suporte II devem possuir competências abrangentes para atender todas as áreas requeridas.

20.1.1 Essa medida visa promover maior flexibilidade, eficiência e sinergia no atendimento das demandas, assegurando a continuidade e a excelência na prestação dos serviços.

21. Exigência de atestados de capacidade técnica em conformidade com as boas práticas.

21.1 Com o objetivo de alinhar os serviços de TI aos objetivos estratégicos do TRE-SE, garantindo que a TI atue como um impulsionador estratégico, e não apenas como uma função de suporte, bem como para estabelecer processos bem definidos e estruturados que reduzam riscos operacionais e mitiguem o tempo de inatividade, assegurando maior estabilidade e segurança na prestação dos serviços, considerou-se inicialmente a possibilidade de exigir que o atestado de capacidade técnico-operacional contemplasse os serviços de suporte à(ao)s usuária(o)s de microinformática, prestados em conformidade com as boas práticas adotadas na área de tecnologia deste órgão, tais como:

- ITIL (conjunto de práticas para a gestão de serviços de TI);
- ISO/IEC 20000-1:2018 (Sistema de Gestão de Serviços de TI);
- ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação).

21.2 Ressalta-se que essa exigência foi incluída no escopo da contratação do 3º nível, tornando incoerente sua não aplicação nesta contratação. A estrutura de Service Desk é projetada para ser o ponto central de contato entre a(o)s usuária(o)s e a Central de Serviços, contando com uma hierarquia escalonada para atender diferentes níveis de complexidade de problemas e demandas. Esse modelo proporciona maior eficiência operacional e melhora a experiência da(o) usuária(o), garantindo um suporte mais ágil e alinhado às boas práticas adotadas pelo TRE-SE.

21.3 No entanto, ao longo da análise deste Estudo Técnico, não foi identificada a exigência de todas as normas de boas práticas (ITIL, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013) em outros entes da federação. Observou-se que a ITIL é a norma mais adotada em contratações semelhantes para os Níveis 1 e 2, que abrangem o atendimento à(ao)s usuária(o)s requisitantes dos serviços de suporte à microinformática, bem como à terminação e conectividade de rede.

21.4 Dessa forma, considerando que os trabalhos realizados pelos Níveis 1 e 2 envolvem atividades de baixa e média complexidade, distintas das exigências aplicáveis à contratação de Nível 3, e com o objetivo de mitigar o risco de insucesso da contratação, decidiu-se exigir a conformidade com as boas práticas da ITIL v3 ou superior. Também será permitida a soma de atestados de diferentes contratações para comprovar a capacidade técnico-operacional.

21.4.1 Destaca-se que a exigência da ITIL v3 ou superior decorre da integração, a partir dessa versão, de uma abordagem de ciclo de vida de serviço mais alinhada aos objetivos de negócio, diferentemente da ITIL v2, que apresentava um enfoque tradicional e estático nos processos.

21.4.2 Esse requisito é essencial para demonstrar o nível de maturidade e excelência que o TRE-SE busca alcançar na prestação de serviços aos usuários de TI, por meio da efetiva implantação dos processos ITIL aplicados à Central de Serviços de TI.

22. Justificativa para o não parcelamento da solução

22.1 O objeto do certame não será parcelado, uma vez que a solução da Central de Serviços de TI forma um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, de forma coesa e eficiente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, a segurança e a interoperacionalidade do ambiente computacional.

22.2 Busca-se manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do TRE/SE.

22.3 Assim, seria tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objeto buscado pelo TRE/SE, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Tribunal na manutenção da operabilidade do ambiente de TI.

23. Requisitos gerais do procedimento de contratação

23.1 No procedimento de contratação deverão ser observados os seguintes requisitos:

REQUISITOS	REGRAS CORRESPONDENTES
Legislação afeta à natureza da contratação	Normativos emitidos pelo TRE/SE relacionados à Governança de TIC e Governança da Segurança Cibernética .
Subcontratação (art. 122 da Lei 14.133/2021)	Veda-se a subcontratação total do objeto, sob pena de descaracterizar a própria licitação e o caráter <i>intuitu personae</i> do contrato administrativo. De igual forma, não será admitida a subcontratação parcial do objeto contratual, uma vez que a equipe de atendentes deve atuar em conjunto quanto aos níveis de atendimento, sendo coordenada(o)s pela(o) supervisora(or) da central de serviços técnicos, que atuará no controle e auxílio junto às demandas mais críticas.

<p>Consórcio (art. 15 da Lei 14.133/2021)</p>	<p>Veda-se a participação de interessada(o)s que se apresentem constituída(o)s sob a forma de consórcio, tendo em vista que, para o tipo de serviço a ser contratado, comum e disponível no mercado para qualquer interessada(o) (empresa em geral), encontram-se várias fornecedoras que o executam. Assim, a vedação à participação de consórcios não traz prejuízo para o certame licitatório nem cerceia a ampla concorrência.</p> <p>A autorização para a participação de empresas reunidas em consórcio é recomendável quando essa medida resultar na ampliação da competição, o que geralmente ocorre quando o objeto a ser licitado apresenta elevado valor ou alta complexidade, como, por exemplo, a construção de uma usina hidroelétrica, em que, se não for permitida a participação de consórcios, restringir-se-ia a competição, na medida que, por hipótese, somente 1 ou 2 empresas individualmente consideradas teriam condições de executar a obra.</p> <p>Para o caso concreto em análise, a permissão para a constituição de empresas reunidas em consórcio, ao contrário, poderia restringir a competição, na medida que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus/cartéis para manipular os preços nas licitações.</p>
<p>Cooperativas(art. 16, Lei 14.133/2021)</p>	<p>Na presente contratação não haverá a participação de cooperativas, pois a execução dos serviços demanda subordinação da(o)s trabalhadora(s) em relação à pessoa jurídica contratada pela Administração. Ademais, as cooperativas não oferecem os benefícios aos cooperados que os demais licitantes deverão arcar por força de convenções coletivas de trabalho.</p>
<p>Modalidade de licitação (art. 28, inciso I, c/c art. 29, da Lei 14.133/2021)</p>	<p>O procedimento licitatório será realizado através de Pregão Eletrônico, em sua forma tradicional.</p> <p>O procedimento licitatório reunirá os serviços prestados em ITEM ÚNICO, a fim de assegurar o não parcelamento de seu objeto. Assim, adotada esta modelagem para o Pregão Eletrônico, a licitação adotará como critério de julgamento o MENOR PREÇO DO ITEM.</p>
<p>Habilitação econômico-financeira (art. 69 da Lei 14.133/2021)</p>	<p>Por se tratar de contratação de serviços continuados, envolvendo dedicação exclusiva de mão de obra, será exigida a comprovação da habilitação econômico-financeira, observando-se as seguintes regras já implementadas em outros certames do TRE/SE (a exemplo do PE 28/2023):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (Lei 14.133/2021, art. 69, caput, inciso II); 2) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, comprovando: <ol style="list-style-type: none"> a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um); b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor anual estimado da contratação (corresponde ao VALOR DO ITEM dividido por cinco); e c) Patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação (corresponde ao VALOR DO ITEM dividido por cinco) (art. 69, § 4º, da Lei 14.133/2023).
<p>Qualificação técnico-operacional (art. 67 da Lei 14.133/2021)</p>	<p>A apresentação de 01 (um) ou mais atestados ou declarações de capacidade técnica, expedidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, demonstrando que a(o) licitante executa ou executou Contrato(s) na área de TIC, envolvendo <u>prestação de serviços de Service Desk de Nível 1 e 2 (suporte à microinformática), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses</u>, conforme requisitos indicados a seguir:</p> <p>Execução de atividades de suporte à microinformática de primeiro e segundo níveis, com os seguintes serviços e características:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Serviços de atendimento simultâneo de 1º nível a pelo menos 327 usuários, podendo ser aceito o somatório de atestados; b) Serviços de atendimento simultâneo de 2º nível em ambientes que possuam um mínimo de 387 estações de trabalho em rede, podendo ser aceito o somatório de atestados; c) Serviços de atendimento utilizando metodologia ITIL v3 ou superior; d) Serviços de suporte a rede de comunicação de dados local (cabeadas) para, pelo menos, 800 pontos de rede; e) Serviços de suporte a redes locais baseadas nos sistemas operacionais Windows; f) Serviços de suporte utilizando software de suporte remoto; g) Serviço de suporte à utilização de programa de correio eletrônico. <p>As quantidades mínimas exigidas para comprovar a capacidade técnica da(o)s licitantes são inferiores a 50% (cinquenta por cento) das quantidades do ambiente/cenário do TRE/SE</p> <p>Será aceito o somatório de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos para comprovar o período de <u>24 (vinte e quatro) meses</u>, sem a obrigatoriedade de os períodos serem ininterruptos (item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017).</p> <p>Para fins de comprovação dos serviços indicados nas letras <u>a, b, c, d, e, f, g</u>, será admitida a apresentação de atestados de execução de serviços distintos (isto é, contratos e/ou ambientes distintos), desde que estes tenham sido realizados de forma concomitante. Fica esclarecido que, para esta contratação, não é exigido que os serviços comprovados tenham sido executados no mesmo ambiente ou parque tecnológico, permitindo a apresentação de atestados emitidos para diferentes contratos ou projetos que atendam aos requisitos especificados.</p> <p>Para fins de comprovação dos quantitativos mínimos indicados nas letras a e b será admitida a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale,</p>

	<p>para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação (item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017).</p> <p>Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do Contrato ou se decorrido, pelo menos, <u>1 (um ano) do início de sua execução</u>, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior (item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG 5, de 2017).</p> <p>Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. (item 10.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017).</p> <p>Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.</p> <p>Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante.</p> <p>A(O)s licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, por meio de cópia do instrumento que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG 5/2017)</p> <p>Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados.</p> <p>Nos casos em que for necessária a juntada de documentação complementar, a mesma deverá ser entregue, <u>preferencialmente</u>, com folhas numeradas e um índice contendo as seguintes indicações mínimas:</p> <p>a) Informação sobre a data inicial de vigência do Contrato;</p> <p>b) Informação sobre a data final de vigência do Contrato;</p> <p>c) Informação sobre o período de vigência comum dos serviços prestados e referenciados no atestado com os demais atestados que serão usados na comprovação de qualificação técnica indicando a data de início e a data de término comuns desse período;</p> <p>d) Indicação do número de estações de trabalho comprovadas por meio desse atestado de capacidade técnica;</p> <p>e) Indicação do número de usuários internos de serviços de TI comprovados por meio desse atestado de capacidade técnica;</p> <p>f) Indicação, de forma clara e detalhada, quais dos serviços listados nas letras <u>a, b, c, d, e, f, g</u> estão abrangidos pelo Contrato, especificando a correspondência entre as atividades contratadas e os serviços mencionados no referido item.</p> <p>Serão admitidos atestados ou declarações de capacidade técnica que fizerem referência a Contrato vigente, ou seja, que esteja no curso de sua execução, desde que atendido o requisito temporal (um ano do início da execução da contratação).</p> <p>Não será aceito atestado/declaração emitido pela(o) própria(o) licitante, sob pena de infringência ao princípio da moralidade, posto que a(o) licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica</p> <p>A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para o CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.</p> <p>O Ato Convocatório contemplará detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à comprovação das exigências de qualificação técnica previstas neste tópico.</p>
Prorrogação do contrato (art. 107 da lei 14.133/2021)	Será permitida a prorrogação contratual nos termos do art. 107 da lei 14.133/2021.
Garantia contratual (arts. 98 e 121, § 3º, inciso I, da Lei 14.133/2021)	Será exigida a constituição de garantia contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor ANUAL contratado, para assegurar o pleno cumprimento das obrigações e do objeto contratado, bem como o recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários, na forma disciplinada no Contrato. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.
Política de Segurança da Informação e Privacidade	Será exigida a assinatura de TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE (Termos de Compromisso de Manutenção de Sigilo e de Ciência)
Vistoria prévia (art. 63, §§ 2º, 3º e 4º da Lei 14.133/2021)	Não é obrigatória a avaliação prévia do local de execução do serviço, entretanto, para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a(o) licitante PODERÁ realizar vistoria no(s) local(is) correspondente(s). Serão disponibilizados data e horário diferentes à(ao)s interessada(o)s em realizar a vistoria, devendo ser realizado agendamento prévio.

Tabela 9 - Requisitos gerais do procedimento de contratação

IX. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

24. Existem atualmente no TRE/SE 2 (duas) contratações correlatas. São elas:

- Contrato 11/2019, mantido com a empresa GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA., CNPJ 10.685.746/0001-30, vigente de 6/12/2019 a 5/6/2025 - Prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e

comunicação (service desk), incluindo a customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo TRE-SE.

- Contrato 28/2024, mantido com a empresa CIBERIAN TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, CNPJ 04.589.357/0001-08, vigente no período de 4/11/2024 a 3/11/2029 - Contratação de serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - estruturados sob o modelo de Service Desk de Nível 3.

X. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

25. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

Ato de aprovação	Portaria Normativa TRE/SE 4/2024
Publicação	DJE/TRE-SE 229, de 13/12/2024. Endereço eletrônico do TRE/SE: Transparência e prestação de contas
ID do PCA no PNCP	06015356000185-0-000001/2025
Data de publicação no PNCP	04/02/2025
Dados da contratação dos serviços no PCA	ID do item no PCA divulgado no PNCP: 73. Classe/Grupo: 1688913014 - Serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk, níveis 1 e 2) ID do item no Anexo da PN TRE/SE 4/2024: STI_COINF_01 Valor total estimado da contratação de Service Desk - Níveis 1 e 2, no exercício de 2025: R\$ 563.956,79 (quinhentos e sessenta e três mil novecentos e cinquenta e seis reais e setenta e nove centavos), destinados a cobrir as despesas do atual contrato (até maio/2025) e da contratação decorrente deste certame (a partir de junho/2025). Vinculação com o Planejamento Estratégico: Macrodesafio 3 (AGILIDADE E PRODUTIVIDADE NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL) e Macrodesafio 2 (FORTELECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL DA JUSTIÇA ELEITORAL COM A SOCIEDADE).

Tabela 10 – Alinhamento da contratação com o PCA

26. O objeto da contratação está alinhado ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), conforme detalhamento a seguir:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE-1	Fomentar uma cultura centrada no usuário.
OE-5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TIC
OE-6	Aprimorar as Aquisições e Contratações de Soluções de TIC
OE-8	Entregar soluções de TIC que satisfaçam as necessidades, a um custo aceitável

Tabela 11 – Versão 1.0 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o biênio 2025-2026 (anexo da [Portaria TRE/SE 22/2025](#)).

ALINHAMENTO DO PDTIC - 2025-2026 ÀS ESTRATÉGIAS DO PODER JUDICIÁRIO E DO TRE/SE			
ID	Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021-2026)	Plano Estratégico do TRE-SE	PDTIC 2025-2026
OE-1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade	Fomentar uma cultura centrada no usuário
OE-5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TIC
OE-6	Aprimorar as Aquisições e Contratações	Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária e Financeira	Aprimorar as Aquisições e Contratações de Soluções de TIC
OE-8	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional	Entregar soluções de TIC que satisfaçam as necessidades, a um custo aceitável.

Tabela 12 – Versão 1.0 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o biênio 2025-2026 (anexo da [Portaria TRE/SE 22/2025](#)).

XI. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

27. Benefícios diretos que o TRE/SE almeja com a contratação:

- a) Atendimento à(o) usuária(o): A Central de Serviços de TI (CSTI) é o primeiro ponto de contato para a(o)s usuária(o)s que enfrentam problemas técnicos ou têm dúvidas relacionadas aos serviços de TI. Oferecer um atendimento rápido, eficiente e cordial é fundamental para a satisfação da(o) usuária(o) e para manter a produtividade das atividades.
- b) Suporte técnico especializado: A CSTI conta com profissionais capacitada(o)s para fornecer suporte técnico especializado em diversos aspectos relacionados à TI. Isso inclui o conhecimento de sistemas utilizados no TRE/SE e a capacidade de fornecer orientações adequadas à(o)s usuária(o)s.
- c) Registro e rastreamento de solicitações: A CSTI registra todas as solicitações de suporte e incidentes em um Sistema de Gerenciamento de Chamados. Isso permite que a equipe de suporte acompanhe o status de cada solicitação, garanta a sua resolução dentro dos prazos acordados e evite que alguma questão seja esquecida ou negligenciada.
- d) Priorização e escalonamento: A CSTI prioriza as solicitações e incidentes com base em sua gravidade e impacto na(o)s usuária(o)s e na organização. Caso seja necessário, eles podem encaminhar questões mais complexas ou críticas para equipes de suporte especializadas, garantindo uma resolução adequada.
- e) Comunicação proativa: Além de responder a solicitações, a CSTI pode fornecer comunicações proativas à(o)s usuária(o)s, informando sobre interrupções planejadas de serviços, atualizações de sistemas, e outras informações relevantes.
- f) Resolução de incidentes: A CSTI é responsável por resolver os incidentes relatados pela(o)s usuária(o)s. Esses incidentes podem incluir problemas com hardware, software, conectividade, acesso a sistemas, entre outros. Uma rápida resolução de problemas é fundamental para minimizar o tempo de inatividade e impacto nas operações do TRE/SE.
- g) Resolução remota: Em muitos casos, a CSTI pode resolver problemas remotamente, evitando a necessidade de intervenção presencial. Isso economiza tempo e recursos, além de oferecer uma solução mais ágil para a(o)s usuária(o)s.
- h) Gestão de requisições: Além de lidar com incidentes, a CSTI também gerencia requisições de serviços, como a solicitação de acesso a sistemas, instalação de software, alterações de configuração, entre outros. A gestão eficiente dessas requisições garante que os serviços de TI sejam entregues de acordo com as necessidades da(o)s usuária(o)s.
- i) Registro e acompanhamento de chamados: A CSTI mantém um registro detalhado de todos os chamados recebidos, o que permite um acompanhamento eficiente dos problemas e requisições, além de facilitar a análise de tendências e a identificação de problemas recorrentes.
- j) Comunicação com equipes de suporte: A CSTI atua como uma interface entre a(o)s usuária(o)s e as equipes de suporte técnico de TI.
- k) Capacitação e treinamento da(o)s usuária(o)s: A equipe da CSTI pode desempenhar um papel importante na capacitação e treinamento da(o)s usuária(o)s, fornecendo orientações sobre o uso correto dos sistemas e oferecendo dicas a fim de evitar problemas recorrentes.
- l) Coleta de dados e análise de métricas: A CSTI coleta dados sobre os chamados recebidos, o tempo de resolução, o tipo de problemas enfrentados, entre outros. Essas métricas são analisadas com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos serviços de TI e nos processos de atendimento.
- m) Monitoramento e gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS): A CSTI é responsável por acompanhar e atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos com a(o)s usuária(o)s e fornecedora(e)s, garantindo que os prazos de atendimento e resolução sejam cumpridos.
- n) Melhoria contínua: A CSTI é uma área de constante aprendizado e melhoria. A equipe pode coletar feedback da(o)s usuária(o)s para identificar áreas de aprimoramento e implementar ações para elevar a satisfação e a eficiência dos serviços de suporte.
- o) Contribuição para a governança de TI: A CSTI é um componente importante da governança de TI, garantindo a qualidade e o alinhamento dos serviços de TI com os objetivos estratégicos do Tribunal e com as melhores práticas do mercado.

XII. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

28. O TRE/SE precisará tomar as seguintes providências previamente ao Contrato:

- a) Definir a(o)s servidora(e)s que farão parte da equipe de fiscalização e gestão contratual;
- b) Capacitar a(o)s fiscais e gestora(e)s a respeito do tema objeto da contratação;
- c) Definir planos de trabalho com vistas à boa execução contratual;
- d) Acompanhamento rigoroso das ações previstas no projeto apresentado para a realização das adequações e melhorias no objeto a ser contratado.
- e) Disponibilização de instalações físicas e mobiliárias: Salas com infraestrutura adequada para o funcionamento da Central de Serviços de TI.
- f) Disponibilização de ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com o dimensionamento da equipe da Central de Serviços de TI.
- g) Disponibilização de Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, switches, etc.), conectada em rede, dimensionada de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na operacionalização da Central de Serviços de TI.

XIII – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

29. O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR foi elaborado pela(o)s integrantes TÉCNICA(O) e DEMANDANTE em harmonia com a Resolução CNJ nº 468 de 15/07/2022.

30. Considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área demandante, e os demais aspectos normativos, conclui-se pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO, uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, dos quais citamos nominalmente:

- a) Garantir a continuidade adequada dos serviços do TRE/SE, em atendimento às necessidades do órgão e do público;
- b) Manter a disponibilidade e exigências de qualidade dos serviços, possibilitando o melhoramento do atendimento das demandas de acordo com sua criticidade.

31. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que **SE RECOMENDA** o prosseguimento da pretensão contratual.

XIV – RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

32. Na elaboração do ETP a(o)s integrantes Demandante e Técnica(o) da EPC atuaram em estrita conformidade com as competências/atribuições de cada uma(um), sendo responsáveis, respectivamente, pelos aspectos funcionais e técnicos da solução de TIC.

33. Conforme o disposto na Resolução CNJ 468/2022, o Estudo Técnico Preliminar, com a assinatura da(o)s integrantes Técnica(o) e Demandante, segue para apreciação e aprovação dos superiores hierárquicos da área demandante e autoridade máxima da área de TIC.

Documento assinado eletronicamente
Fernando de Souza Lima
Integrante Demandante

documento assinado eletronicamente
Walter Alves de Oliveira Filho
Integrante Técnico

XV – VALIDAÇÃO DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR PELOS SUPERIORES HIERÁRQUICOS

VALIDAM-SE as condições, parâmetros e elementos descritivos constantes deste Estudo Técnico Preliminar.

documento assinado eletronicamente
Martha Coutinho de Faria Alves
Coordenador de Infraestrutura em Substituição

documento assinado eletronicamente
José Carvalho de Peixoto
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo I - Histórico da Demanda de TIC

TABELA DE CHAMADOS								
Mês	Ano / 2020 *			Ano / 2021				
	Total chamados período	de do	Chamados resolvidos pelo 1º nível	Chamados escalados para o 2º nível	Total chamados período	de do	Chamados resolvidos pelo 1º nível	Chamados escalados para o 2º nível
Janeiro	827	-	-	746	714	-	141	419
Fevereiro	959	-	-	525	608	-	70	393
Março	580	-	-	-	918	-	145	551
Abril	354	-	15	99	576	-	112	317
Maio	383	-	21	86	658	-	123	471
Junho	499	-	38	290	651	-	154	332
Julho	560	-	39	295	713	-	179	448
Agosto	994	-	198	664	807	-	197	542
Setembro	1.200	-	170	759	774	-	197	466
Outubro	899	-	241	569	698	-	162	421
Novembro	871	-	259	591	845	-	213	478
Dezembro	470	-	118	323	640	-	120	472
TOTAL	8.593	-	1.099	4.947	8.602	-	1.813	5.310

TABELA DE CHAMADOS									
Mês	Ano / 2022			Ano / 2023			Ano / 2024		
	Total de chamados do período	Chamados resolvidos pelo 1º nível	Chamados escalados para o 2º nível	Total de chamados do período	Chamados resolvidos pelo 1º nível	Chamados escalados para o 2º nível	Total de chamados do período	Chamados resolvidos pelo 1º nível	Chamados escalados para o 2º nível
Janeiro	672	165	400	774	149	390	845	138	176
Fevereiro	795	182	470	707	129	334	779	140	114
Março	1.049	497	744	1.161	257	532	1.012	201	73
Abril	740	195	385	807	147	248	1.297	312	458
Mai	674	182	259	1.123	202	149	910	177	276
Junho	578	140	258	829	160	253	978	182	328
Julho	594	131	325	882	170	231	1.136	230	231
Agosto	1.045	228	508	1.130	196	302	1.284	219	382
Setembro	1.200	275	601	713	119	168	930	170	272
Outubro	1.196	251	718	749	127	179	1.283	187	355
Novembro	807	192	498	780	128	210	832	137	207
Dezembro	541	101	296	402	54	60	826	206	117
TOTAL	9.891	2.539	5.462	10.057	1.838	3.056	12.112	2.299	2.989

Fonte: Relatórios de Prestação de Serviços emitidos pelo Proposto (autos nº 0025678-10.2019.6.25.8000).

* O Contrato foi formalizado em 06/12/2019 (0789608), com a previsão de 3 (três) meses, a partir do início das atividades, para a parametrização da ferramenta ITSM (solução adotada pelo TRE-SE para o registro e acompanhamento dos chamados). Dessa forma, os dados passaram a ser apresentados de forma completa apenas a partir do quarto mês de contratação, em abril de 2020.

Anexo II - Histórico de Diárias

TABELA DE VIAGENS REALIZADAS					
Mês/Ano	2020	2021	2022	2023	2024
Janeiro	9	1	7	-	6
Fevereiro	1	-	11	-	4
Março	2	-	1	-	17
Abril	-	-	-	15	8
Mai	-	-	-	-	6
Junho	1	9	-	-	-
Julho	2	15	-	-	-
Agosto	-	-	19	6	5
Setembro	-	-	7	9	5
Outubro	10	9	-	2	-
Novembro	5	1	5	-	15
Dezembro	1	-	-	-	14
TOTAL por ano	31	35	50	32	80
TOTAL GERAL	228				

Fonte: Relatórios de Prestação de Serviços emitidos pelo Proposto (autos nº 0025678-10.2019.6.25.8000).



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE SOUZA LIMA, Integrante da EPC Titular**, em 17/06/2025, às 10:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WALTER ALVES DE OLIVEIRA FILHO, Integrante da EPC Titular**, em 17/06/2025, às 10:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARVALHO PEIXOTO, Secretária(o)**, em 17/06/2025, às 11:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARTHA COUTINHO DE FARIA ALVES, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 17/06/2025, às 11:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RUBENS LISBÔA MACIEL FILHO, Diretor(a)-Geral**, em 03/07/2025, às 11:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

informando o código verificador **1714286** e o código CRC **47581655**.
