



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

**DOD - Documento de Oficialização da Demanda**

**Despesa prevista no PCA**

**1. Unidade Demandante**

Seção de Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - SEAUTIC.

**1.1 Titular da Unidade Demandante**

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA	263	3194.9932	<a href="mailto:flavio.costa@tre-pe.jus.br">flavio.costa@tre-pe.jus.br</a>

**2. Detalhamento da Demanda**

**2.1 Exercício do PCA**

A demanda está prevista no PCA 2025 sob o sequencial nº 53.

**2.2 Descrição Sucinta da Demanda**

Serviço contínuo de suporte técnico presencial e remoto, para atendimento às demandas oriundas dos Servidores, Membros e Magistrados do TRE-PE, que se refiram a questões relacionadas com as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizadas no Tribunal.

**2.3 Itens, Quantidades e Valores Previstos do PCA**

Serviços						
Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER	Quantidade	Unidade de Medida
1	Serviço contínuo de suporte técnico (presencial e remoto) de TIC	3	40	26980	600 (*)	UST (**)

(\*) Quantidade correspondente ao valor previsto no PCA 2025 apenas para o período de 16 a 31 de dezembro de 2025 - valor estimado da UST: R\$ 15,78.

(\*\*) Unidade de Serviço Técnico

Valor Total da Demanda Previsto no PCA	R\$ 9.468,00 ***
--	------------------

(\*\*\*) O valor informado corresponde apenas ao período previsto para a execução da nova contratação em 2025, mas pretende-se abranger um período maior de contrato, cujo valor total só será estimado após realização dos estudos técnicos preliminares.

## 2.4 Alinhamento Estratégico

<b>Objetivo do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:</b>	Objetivo Estratégico nº 11 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026
<b>Objetivo do Plano Setorial da Unidade Gestora:</b>	Objetivos nº 1 (Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário) e nº 8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do PDTIC
<b>Sequencial no Plano de Contratações Anual, se houver:</b>	053

## 3. Motivação da Demanda

Em face ao constante crescimento de soluções ofertadas pela STIC à totalidade das unidades do TRE-PE e a seus integrantes, é inescapável e permanente a necessidade de se ter uma estrutura de atendimento - a requisições e incidentes de TIC - que garanta a manutenção de tais soluções em seu perfeito funcionamento, assegurando desta forma que este Regional mantenha seus serviços e processos de trabalho em funcionamento e, assim, continue a cumprir a sua missão institucional dentro do seu alto nível de qualidade habitual.

Para isso, é necessária a execução das seguintes atividades:

- Recebimento das demandas dos usuários de equipamentos e sistemas de TIC, provendo o atendimento de 1º nível;
- Classificação dos eventos, considerando os incidentes e as requisições de serviço, assim como o impacto e a urgência destas demandas para o negócio;
- Realização de investigação e diagnóstico iniciais para os incidentes;
- Prestação de suporte operacional, zelando pelo restabelecimento dos serviços de TIC;
- Escalonamento das demandas, quando necessário, às equipes de suporte de segundo nível;
- Garantia da qualidade dos serviços de suporte técnico e da disponibilidade do ambiente operacional, acompanhando as demandas recebidas até o encerramento de cada solicitação.

Atualmente, compete à Seção de Atendimento ao Usuário de TIC – SEAUTIC, unidade da Coordenadoria de Serviços, a fiscalização e o gerenciamento do cumprimento das demandas dos usuários pela Central de Serviços de TIC (Service Desk).

## 4. Resultados Pretendidos

A contratação pretendida possibilitará a rapidez, eficiência e continuidade no atendimento às demandas de suporte técnico, referentes ao uso de soluções de TIC pelas unidades do Tribunal, destacando-se dentre elas, inclusive, o suporte aos sistemas relacionados ao processo eleitoral, que são de extrema relevância para a realização das eleições municipais, gerais e suplementares.

Dentre os resultados esperados, destacam-se:

- a) Atendimento efetivo aos chamados técnicos, registrados em sistema próprio, dentro dos níveis de cortesia, sigilo, educação, qualidade e celeridade que serão indicados na contratação;

- b) Manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com o serviço ofertado pela STIC;  
c) Maior celeridade e eficiência no atendimento presencial aos Membros da Corte em Sessão Plenária.

## 5. Indicação de Integrante Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
MARCELO RIBEIRO	JE4575	3194.9933	<a href="mailto:marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br">marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br</a>

## 6. Anexos

Não há.

## 7. Aprovação e Assinaturas

*Obs.: Devem assinar este documento o integrante demandante, o titular (chefia imediata) e o gestor tático da unidade demandante.*



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO RIBEIRO**, **Analista Judiciário(a)**, em 21/02/2025, às 10:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA**, **Chefe de Seção**, em 21/02/2025, às 11:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA**, **Coordenador(a)**, em 24/02/2025, às 09:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2860354** e o código CRC **3555132A**.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

### Estudos Técnicos Preliminares

#### Contratação de TIC

## 1. Análise de Viabilidade da Contratação

### 1.1. Descrição Sucinta do Objeto

Contratação de serviços contínuos de suporte em TIC, por meio de Central de Serviços, para atendimento de requisições, tratamento de incidentes, sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais.

### 1.2. Unidade Demandante

Nome da Unidade Demandante	Sigla da Unidade Demandante
Seção de Atendimento ao Usuário de TIC	SEAUTIC

### 1.3. Referência ao DOD e ao Termo de Ciência da Equipe de Planejamento

Documento de Oficialização da Demanda	PCA - DOD – Despesa Prevista no Plano 2860354
Termo de Ciência da Equipe de Planejamento	Termo de Ciência - Equipe Planej. Contratação 2875268

### 1.4. Necessidades e Requisitos do Objeto

#### Necessidades:

Consoante ao que dita a Resolução CNJ nº 370/2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deverá contar com uma Central de Serviços estruturada e centralizada, destinada a prover suporte e atendimento aos usuários de TIC, assegurando a entrega de serviços de alta relevância e promovendo o controle, a qualidade, a padronização e a eficiência na gestão de TIC do órgão.

A operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC abrange serviços técnicos especializados, realizando atendimento de chamados na Central de Serviços de TIC e desempenhando atividades operacionais. Os serviços devem seguir as melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), englobando a organização, desenvolvimento, implementação e operação contínua das atividades de suporte técnico para usuários de soluções de TIC. Isso inclui a execução de rotinas periódicas, orientação aos usuários, esclarecimento de dúvidas e a gestão completa do ciclo de vida das solicitações de suporte técnico. Ademais, os serviços devem ser executados com base na aferição de indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para garantir a qualidade dos serviços prestados.

A contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) se estabelece como medida imperativa e estratégica em razão da insuficiência quantitativa do quadro de servidores permanentes em comparação com a demanda operacional e os referenciais mínimos de força de trabalho estipulados pela Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), conforme Resolução CNJ nº 370/2021.

A Resolução CNJ nº 370/2021 apresentou, em anexo que trata sobre os quantitativos da força de trabalho de TIC (Quadro Permanente de Servidores - Referenciais Mínimos), fórmulas balizadoras para o alcance dos objetivos estratégicos de TIC do Poder Judiciário. A Resolução instituiu, como instrumento de orientação e direcionamento, o Guia Estratégico de TIC do Poder Judiciário (doc n. 3013025), onde, em seu capítulo 7, são detalhados os cálculos a serem utilizados.

Tomando por base o capítulo 7 do Guia Estratégico de TIC do Poder Judiciário e seguindo o disposto na fórmula referente ao total de usuários

de recursos de TIC (TURTic), conclui-se que a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE-PE mantém uma infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) com cerca de 1.500 computadores em uso e 1.669 usuários (1.247 internos e 10% de 4.224 externos - usando dados obtidos em 2024). Embora sejam dados de 2024, a situação em análise persiste.

Desse modo, considerando o número de cerca de 1.669 usuários de TIC no TRE-PE, temos que a força de trabalho mínima, conforme Resolução CNJ nº 370/2021, deveria ser:

- Mínimo da força de trabalho na STIC (3% do total de usuários + 30) = 50 + 30 = 80 (aprox.)
- Mínimo do quadro técnico permanente de TIC (1,95% do total de usuários + 19,5) = 52 (aprox.)

No entanto, o quantitativo atual de força de trabalho de TIC no Tribunal compreende 33 servidores.

Dessa forma, em referência à força total de trabalho necessária à STIC, apresenta-se uma carência de 47 servidores.

No contexto do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE), o diagnóstico revela que o efetivo da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), em relação aos seus cerca de 1.669 usuários de TIC, apresenta uma carência significativa de pessoal especializado, tornando o quadro atual insuficiente para a totalidade das demandas rotineiras, o que reforça a necessidade de terceirizar atividades operacionais para mitigar a sobrecarga da equipe e o risco de interrupção dos serviços.

Além disso, a necessidade de contratar está em plena consonância com o Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 10, caput, §1º, alínea ‘c’, e §7º, que recomenda à Administração Pública Federal (APF) a terceirização da realização material de tarefas executivas, sempre que possível, para evitar o crescimento desmesurado da máquina administrativa e permitir que o quadro efetivo de servidores se concentre em atividades de gestão, planejamento, coordenação, supervisão e controle. Além disso, a presente contratação se alinha às recorrentes diretrizes dos Órgãos de Controle, como o Acórdão TCU nº 1200/2014, que impõe a alocação do pessoal do quadro de TI em atividades sensíveis e estratégicas inerentes à Tecnologia da Informação.

Ressalta-se que o serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte aos sistemas operacionais, clientes de e-mail, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, entre outros, bem como a investigação de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, essas tarefas, embora essenciais, são rotineiras e de complexidade conhecida. Ao terceirizar as atividades rotineiras e de complexidade conhecida, os servidores internos do TRE-PE, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), terão maior disponibilidade para investigar e atender chamados referentes a sistemas específicos da Justiça Eleitoral que não existem no mercado e que não estão documentados em bases de conhecimento. Exemplos desses sistemas incluem SADP, SEI, SGRH, ELO, PJe, entre outros.

Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, PJe - Processo Judicial Eleitoral, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, bem como o SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de Serviços) é realizado por empresa contratada, por meio do Contrato TRE-PE nº. 040/2023 (2408278), cuja vigência finda em 17 de junho de 2026. Observa-se que, muitos dos chamados atendidos pela contratada, especialmente aqueles que envolvem atendimento presencial, como, por exemplo, substituição, instalação e configuração de equipamentos de microinformática são escalonados para outras equipes dentro da STIC, sobrecarregando algumas unidades na realização de atividades operacionais. Assim, a presente contratação pretende ampliar o escopo para abranger também alguns tipos de atendimento presencial de 2º nível.

O objeto da contratação comprehende serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC e de operação da infraestrutura de TIC. Esses serviços abrangem atividades essenciais que são executadas de forma contínua, envolvendo o atendimento de chamados na Central de Serviços de TIC em primeiro e segundo níveis, além de atividades operacionais nos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição. Adicionalmente, abrange atividades operacionais relacionadas aos demais processos do ciclo de vida dos serviços de TIC.

Como existe um modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, elaborado pelo Governo Federal por meio do Ministério da Gestão e Inovação e instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (alterada pelas Portarias 6.680, de 04 de outubro de 2024, e 6.055, de 26 de agosto de 2025), esta equipe de planejamento decidiu pela elaboração de nova contratação com base nesse modelo.

#### **Requisitos de Negócio:**

O serviço de Suporte Técnico, a ser contratado, deverá atender aos requisitos a seguir relacionados:

- Atender a uma média anual de 13.140 chamados técnicos em Anos Eleitorais, bem como 10.500 chamados técnicos em Anos Não Eleitorais. Para o cálculo dessa média, foram considerados os chamados registrados entre 2019 e 2024. O cálculo das médias está disponível no Anexo A - Quantitativo de Chamados (3013012);

ANOS ELEITORAIS	CHAMADOS	ANOS NÃO ELEITORAIS	CHAMADOS
2020	14110	2019	13166
2022	12516	2021	9970
2024	12798	2023	8558
MÉDIA	13141,333	MÉDIA	10564,667

- Disponibilidade do serviço:
  - É necessária a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada, dentro dos períodos abaixo:
    - **ANO NÃO ELEITORAL:** de segunda a sexta-feira, no período das 07 às 17h, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento. Normalmente, são realizadas até 02 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;
    - **ANO ELEITORAL:** o serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que, a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16), passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço também aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turno), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;
      - Em ano eleitoral, a CONTRATADA deverá considerar o horário de 7h às 17hs como horário normal de prestação de serviços, para os dias úteis. A prestação de serviços, contudo, poderá se estender além do horário, e ser executada em caráter de plantão, os quais serão realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados e, ainda, em horários noturnos, para suporte a usuários, eventos, pleitos eleitorais, revisões biométricas, sessões plenárias e outros.
      - Sazonalmente, seja em ano eleitoral ou em ano não eleitoral, haverá necessidade de disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, bem como em **dias úteis** para atendimento extraordinário, nos dias e horários devidamente comunicados, com antecedência, à contratada. Alguns exemplos de ocorrências sazonais que podem ensejar demandas de tarefas de plantão:
        - fechamento do cadastro de eleitores;
        - final do prazo para filiação partidária;
        - fechamento do registro de candidaturas;
        - períodos pré e pós-eleitoral, os quais abrangem 90 dias antes das eleições até a diplomação dos eleitos;
        - realização de eleições suplementares, que normalmente ocorrem no primeiro domingo do mês, exigindo plantão presencial das equipes envolvidas;
        - recebimento e análise das prestações de contas partidárias e eleitorais;
        - realização de consultas populares (referendos ou plebiscitos) por decisão do Congresso Nacional.
  - Não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos subitens acima;
- O serviço contratado deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do Framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;
  - As soluções das demandas dos usuários devem ser tempestivas, conforme níveis de serviço a serem definidos no TR;
  - As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, enquanto as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral deverão ser atendidas seguindo solução documentada em Base de Conhecimento, sendo escalonadas para as equipes internas da STIC do TRE-PE, apenas onde não seja possível o atendimento daquela forma;
  - O serviço a ser realizado pela equipe da empresa contratada envolve a realização dos procedimentos necessários, cabendo o registro detalhado dos atendimentos a incidentes e requisições, dos testes e procedimentos realizados, o qual deve ser feito em sistema em uso pelo Tribunal, para um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário;
  - A priorização dos chamados será realizada de acordo com os critérios a serem estabelecidos no TR, por meio de documento que trará os Níveis de Serviços Mínimos e Indicadores de Desempenho. Essa priorização dos chamados é considerada um elemento essencial para a definição dos níveis mínimos de serviço.
  - O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;
  - O TRE-PE disponibilizará para a contratada Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, bem como serão feitos: a classificação das demandas, o registro das providências adotadas, o escalonamento para as demais equipes de suporte integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

## **Requisitos Funcionais - FUNÇÕES RELACIONADAS À OPERAÇÃO DE SERVIÇO**

### Funções relacionadas à operação de serviço 1º NÍVEL (N1) DE ATENDIMENTO - CENTRAL DE SERVIÇOS:

- A Central de Serviços é o ponto único de contato do usuário em casos de falhas no serviço, requisições de serviço ou para determinadas categorias de requisições de mudanças. Como resultado, a Central de Serviços assume a responsabilidade por todo o ciclo de vida dos chamados, abrangendo receber, registrar, classificar, priorizar, informar, solucionar, distribuir e acompanhar. Essas operações deverão ser executadas conforme definições estabelecidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). A Central de Serviços

opera com uma hierarquia de atendimento definida por níveis. O 1º Nível de Atendimento recebe os chamados e conduz uma avaliação inicial, fundamental para a classificação (ou reclassificação), priorização e resolução. Adicionalmente, se houver roteiros disponíveis em uma base de conhecimento, esse nível pode realizar outras atividades. Vale ressaltar que o 1º Nível de Atendimento não realiza suas atividades em campo.

#### Funções relacionadas à operação de serviço 2º NÍVEL ( N2) DE ATENDIMENTO

- Sempre que o 1º Nível de Atendimento não conseguir resolver um chamado, ou se estiver especificado em roteiro disponível na base de conhecimento, os chamados devem ser escalados para o 2º Nível. Além disso, quando é necessário o atendimento presencial de um chamado, o 2º Nível de Atendimento é encarregado de executar essa tarefa. Excepcionalmente, quando previsto em roteiro ou por decisão discricionária da STIC, esse nível pode ser executado pelo quadro próprio da STIC do TRE-PE. No 2º Nível de Atendimento, os chamados previamente avaliados pelo 1º Nível são recebidos para uma análise mais aprofundada. Aqui, a equipe especializada realiza diagnósticos mais complexos, classificações refinadas e priorizações adicionais. O 2º Nível assume a responsabilidade pela resolução de questões de maior complexidade que demandam expertise técnica mais especializada. Essa etapa pode envolver a consulta a bases de conhecimento mais avançadas e, se necessária, a colaboração com o 1º Nível para garantir uma resposta eficaz e abrangente.

#### **Requisitos legais:**

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;
- Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- Resolução TRE-PE nº 433, de 29 de novembro de 2022, que dispõe sobre o macroprocesso de contratações do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
- [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#) (alterada pelas Portarias 6.680, de 04 de outubro de 2024, e 6.055, de 26 de agosto de 2025), que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Obs.: Não se aplica o Decreto 11.890/2024, pois a Resolução SEGES/CICS-MGI nº 8 (que alterou a nº 4) que especifica os produtos manufaturados nacionais que serão objeto de margens de preferência nas licitações não contempla serviços.

#### **Requisitos de segurança:**

- A contratada não deve realizar o uso ou instalação de *softwares* em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual;
- Os técnicos da empresa devem portar crachá de identificação com nome, cargo e nome da empresa e estes dados, além de horário de trabalho, devem ser enviados à ASSEG para registro e controle de entrada;
- O representante da empresa contratada e todos os seus colaboradores devem assinar Termo de Confidencialidade em que se comprometem a não acessar, não divulgar e proteger todos os dados de infraestrutura e de vulnerabilidades do contratante a que tiver acesso, abrangendo todos os seus colaboradores e terceiros, bem como Termo de Ciência de conhecimento da Política de Segurança da Informação do TRE-PE e normas correlatas;
- O representante da empresa contratada deve assinar Termo de Responsabilidade dos equipamentos fornecidos pelo TRE-PE;
- O preposto da empresa deve possuir controle formal de registro e cancelamento de usuário que indique quais direitos de acesso foram solicitados ou retirados de acordo com os papéis e responsabilidades dos colaboradores e demais pessoas envolvidas. O relatório deve ser entregue ao gestor em cada acesso concedido para juntada no processo, não eximindo o gestor de seguir a política referente aos controles locais para concessão de acesso;
- Caso o fornecedor tome conhecimento ou possua suspeita da ocorrência de um evento ou incidente envolvendo informações ou ativos de informação do TRE-PE, deverá comunicar imediatamente à área de Segurança da Informação e manter a área gestora do contrato informada;
- Os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da contratação, durante o período de vigência do contrato deverão ser entregues ao TRE-PE;
- A contratada deverá assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos 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;
- A contratada deverá seguir as orientações/normas vigentes no âmbito deste Tribunal.

### **1.5. Benefícios Esperados**

A contratação, objeto deste estudo, trará como benefício a rapidez e a eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte em consonância com as orientações da biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Nesse sentido, propiciará o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional. Espera-se obter um acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma

equipe de fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal.

Esperam-se, ainda, como benefício, a manutenção e a busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação), permitindo que uma equipe reforçada de atendimento possa atuar em períodos mais críticos do processo eleitoral, a fim de garantir o cumprimento dos níveis de serviço acordados, mesmo em momentos de aumento na demanda de atendimento.

## 1.6. Quantidade a ser Contratada e Justificativa

Para o dimensionamento da quantidade a ser contratada, foram considerados os seguintes fatores, conforme o modelo proposto pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

- Quantitativos de profissionais alocados em contratos realizados anteriormente no TRE-PE;
- Levantamento do histórico de chamados realizados (Anexo A - Quantitativo de Chamados (3013012) e Anexo B - Distribuição de Chamados (3013013));
- Levantamento da infraestrutura tecnológica do TRE-PE, contemplando as informações de ativos na infraestrutura de TIC do órgão, bem como principais serviços que são hospedados e tecnologias em uso (Anexo D - Informações da Contratante (3013016));
- Aspectos relacionados à melhoria na prestação de serviço de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Perfis existentes na Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que foram compatibilizados para atendimento da necessidade institucional, bem como a experiência necessária, conjunto de atribuições e certificações visando à correta execução dos serviços, bem como sua maior qualidade (documento 3139870).

As quantidades previstas são detalhadas e justificadas por meio de memórias de cálculo, visando assegurar o atendimento eficaz da demanda sem excessos ou deficiências.

### 1.6.1. Quantitativo de profissionais dos contratos

Descrição	Processo SEI	Quantidade de Colaboradores
Contrato TRE-PE 040/2023 - FSBR (2408278)	0027338-22.2023.6.17.8000	03 (período não eleitoral) a 05 (período eleitoral)
Contrato TRE-PE 035/2021 - FSBR (2644552)	0016385-67.2021.6.17.8000	02 (período não eleitoral) a 04 (período eleitoral)
Contrato TRE-PE 010/2019 - ZeroUm (1007526)	0030811-55.2019.6.17.8000	04 (período não eleitoral) a 07 (período eleitoral)

A variação nas quantidades de colaboradores evidencia a oscilação natural da quantidade de demandas decorrente do período eleitoral. Tal fato demonstra que essa oscilação exigiu das contratadas reforço nas equipes de atendimento, com a participação de novos colaboradores nos períodos mais críticos e de maior volume de chamados, o que inclusive fez parte dos requisitos de negócios nas respectivas contratações.

### Diagnóstico do Contrato Atual

Analisando mais detalhadamente a contratação vigente, formalizada por meio do SEI nº 0027338-22.2023.6.17.8000, identificamos que a atuação da FSBR envolve, em 2025, a participação de três colaboradores, contratados para as atividades de atendimento de 1º nível. Esse contrato foi escolhido, pois essa contratação se encontra vigente e é a que mais se aproxima do objeto em estudo neste documento.

A equipe atual de 03 (três) colaboradores não tem sido adequada para atender às nossas necessidades, impactando o serviço em duas frentes principais:

#### a) Dificuldade em atender à demanda

- Em alguns meses, a contratada teve dificuldades de cumprir os níveis de serviço contratados, o que motivou a aplicação de penalidades. A causa raiz para isso está associada ao dimensionamento inadequado da equipe.

#### b) Ausência de liderança e organização

- **Operacional:** Chamados são classificados de forma lenta ou incorreta, gerando atrasos e retrabalho.
- **Gerencial:** Não há um supervisor técnico para monitorar a qualidade, orientar a equipe e agir de forma proativa para corrigir desvios antes que eles impactem negativamente os indicadores do mês. A gestão torna-se reativa, atuando apenas após a ocorrência do problema.

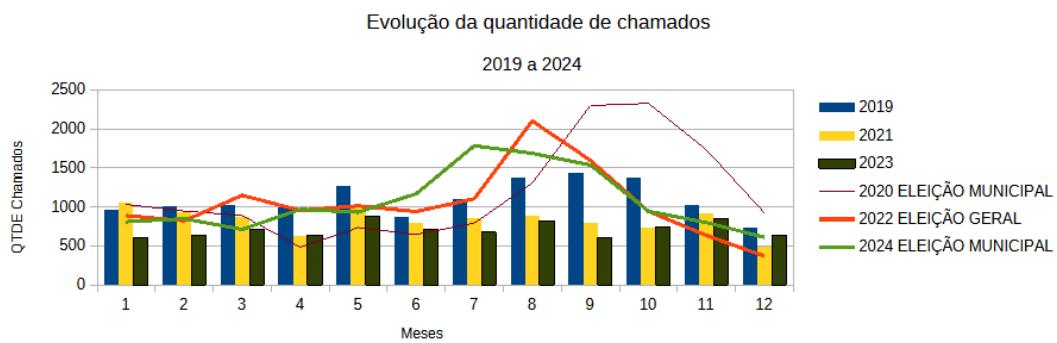
### 1.6.2. Quantidade de Chamados

QUANTIDADE DE CHAMADOS POR ANO		
ANO	Total de Chamados	Observação
2015	12173	Ano não Eleitoral
2016	16534	Aumento de 35,83% em relação a 2015 (ano eleitoral)
2017	14268	Ano não Eleitoral
2018	16102	Aumento de 12,85% em relação a 2017 (ano eleitoral)
2019	13166	Ano não Eleitoral
2020	14110	Aumento de 7,17% em relação a 2019 (ano eleitoral)
2021	9970	Ano não Eleitoral
2022	12458	Aumento de 25,54% em relação a 2021 (ano eleitoral)
2023	8558	Ano não Eleitoral
2024	12798	Aumento de 49,54% em relação a 2023 (ano eleitoral)

A tabela acima apresenta o total de chamados registrados junto à Central de Serviços da STIC ao longo de alguns anos. A oscilação ocorre principalmente em razão do processo eleitoral, mas, em especial, a partir de 2020, tivemos variação grande desses números devido ao isolamento social decorrente da Pandemia do COVID-19, bem como das inovações subsequentes, como o trabalho híbrido e a evolução das ferramentas de acesso remoto. Essa nova realidade do trabalho trouxe reflexos também na quantidade de colaboradores das atividades da Central de Serviços de TIC, sendo esse também um dos motivos da variação da quantidade de profissionais dos contratos.

Em especial, destaca-se, ao analisarmos dados referentes à contratação vigente da Central de Serviços da STIC (de 2023 a 2024), que ocorreu uma variação de quase 50% na quantidade total de chamados. Embora seja um valor relevante, o gráfico abaixo demonstra que esse é um comportamento recorrente nesta Justiça Especializada, principalmente nos 06 meses de período eleitoral, iniciando-se no fechamento do cadastro (Maio) até a Eleição e Prestação de Contas Eleitorais (Outubro). Tal característica exige que o TRE-PE se prepare de forma adequada a fim de cumprir sua missão institucional.

### Distribuição dos Chamados ao longo dos Meses - Janeiro(1) a Dezembro(12)



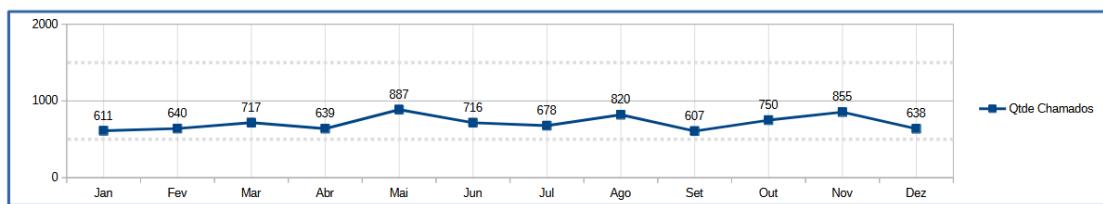
Abaixo, são apresentadas informações sobre a volumetria dos atendimento das equipes atuais de 1º nível (N1) e 2º nível (N2) ao longo dos anos de 2023 e 2024, o que também comprova o comportamento sazonal do registro dos chamados de TIC no TRE-PE.

## Atendimento de Chamados entre níveis de Suporte

### Painel de Chamados Atendidos - Service Desk - TRE-PE

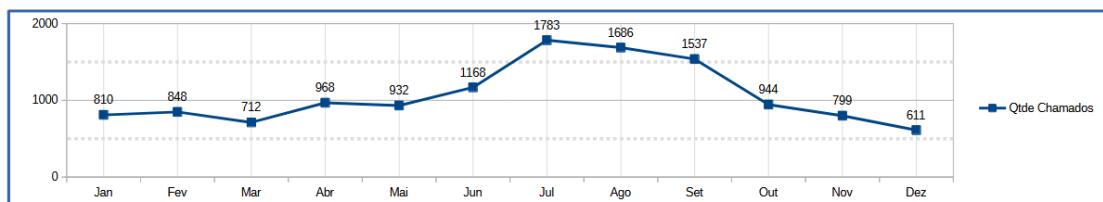
#### 1º Nível – 2023

Total de Chamados Atendidos: 8.558



#### 1º Nível – 2024

Total de Chamados Atendidos: 12.798



### Painel de Chamados Atendidos - Service Desk - TRE-PE

#### 2º Nível – 2023

Total de Chamados Atendidos: 5.788



#### 2º Nível – 2024

Total de Chamados Atendidos: 8.221



Em complemento à análise acima, nas Eleições 2024, foi implantado pelo TRE-PE a transmissão dos resultados de votação/boletins de urna a partir de diversos locais no estado. Houve transmissão de dados a partir de 370 locais chamados de PTS – Pontos de Transmissão Secundário. Por ser um projeto piloto, em 2024, os atendimentos de suporte a essa atividade foram realizados por equipe de servidores, que registraram as demandas em planilha compartilhada. Além dos chamados registrados nessa planilha, cabe ressaltar que várias solicitações recebidas não puderam ser anotadas na planilha em razão do alto volume das demandas no dia da eleição. Ou seja, a planilha não reflete fielmente os atendimentos realizados, tendo o volume de chamados sido bem superior ao registrado.

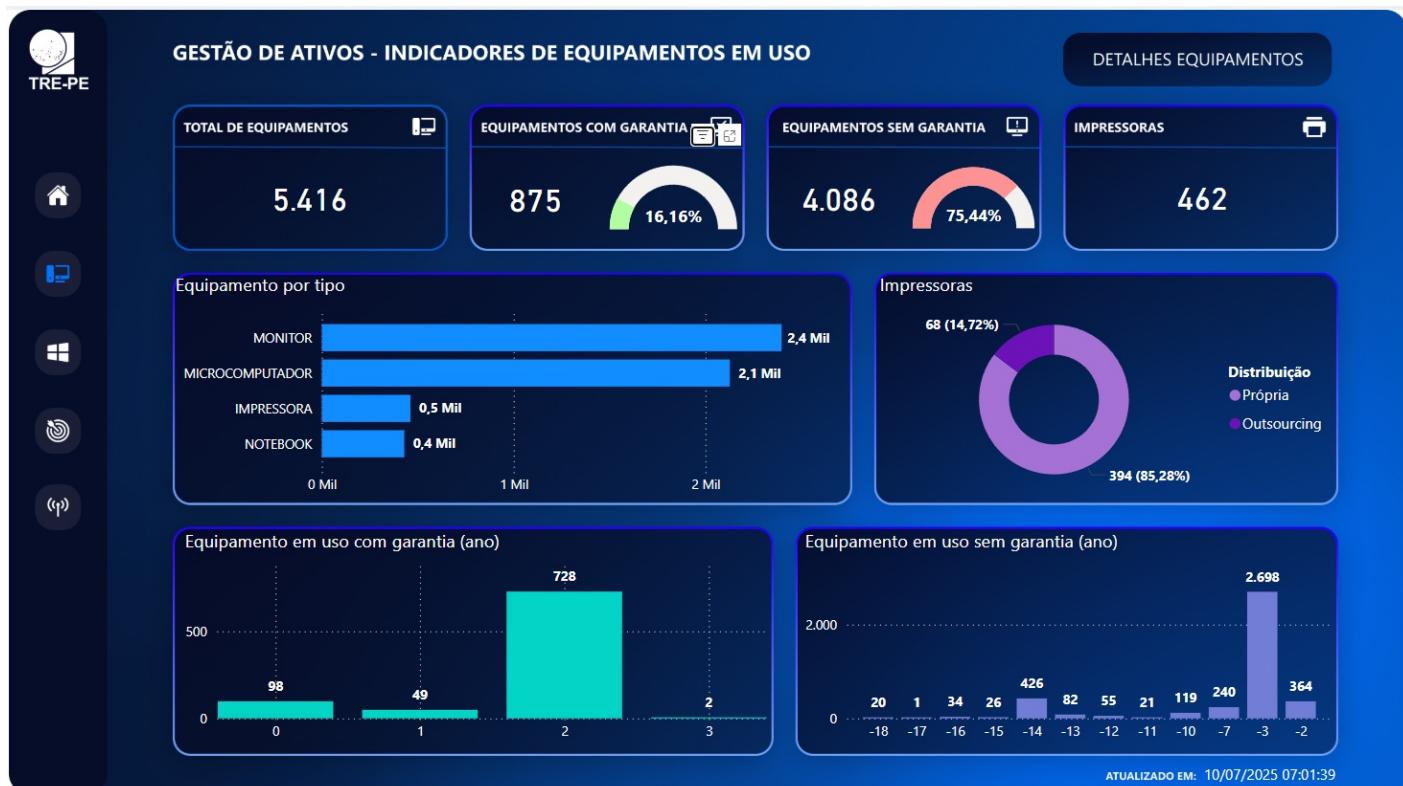
A partir dos registros, verifica-se que foram atendidos 514 chamados. Há que se ressaltar, ainda, que a planilha foi construída ao longo do primeiro dia previsto para o suporte, razão pela qual não dispomos de dados sobre os trabalhos desenvolvidos por aquela equipe em momentos específicos antes das Eleições, durante as ações de treinamento, testes de transmissão e validação dos locais. Durante essas etapas, as atividades de suporte foram desenvolvidas por meio de grupos criados em aplicativo de mensagem, de onde foi possível extrair informações e atualizar as orientações registradas em Base de Conhecimento.

#### 1.6.3. Levantamento da infraestrutura tecnológica do TRE-PE

A quantidade de equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), relevantes numa primeira análise, para os atendimentos de

suporte previstos para esta contratação, está refletida no Anexo D - Informações da Contratante (3013016), o qual foi extraído a partir de consultas a relatórios quantitativos de Materiais deste Órgão, ao sistema de gerenciamento de ativos (OCS) e ao Sistema de Gerenciamento de Links (GERLINKS).

A informação abaixo indica a cobertura de garantia de equipamentos do Parque Computacional, considerando os computadores, notebooks, monitores e impressoras. As quantidades apresentadas na imagem indicam totais englobando todos os equipamentos, inclusive aqueles disponíveis em estoque, bem como equipamentos reservados para atividades específicas como Comissões e Eventos. Por esse motivo, as quantidades apresentadas nesse painel podem divergir dos valores contantes no Anexo D, mas todos os equipamentos do parque podem demandar atendimento de suporte para manutenção do bom funcionamento.



#### A relação de softwares existentes e utilizados no ambiente computacional do TRE-PE:

#### SISTEMAS INTRANET

- **Administrativos**

- Agendamento Biométrico
- Agendamento TRE
- ASI
- SIMPLA BIOMETRIA
- Remoção - Administração
- SEI - Sistema Eletrônico de Informações
- SIGE - Sistema de Gerenciamento de Eventos
- SIGETRANS - Sistema de Gestão de Transporte
- SIGO - Sistema de Gestão Orçamentária
- SISDOC
- Sistema de Imóveis

- **De Pessoal**

- Diárias
- SASS
- SIGEPE
- SIGMA
- Sistema de Gestão de Hora Extra
- SISUB

- **Eleitorais**

- Convocação de Mesários

- Diplomanet
- INFODIP
- JUNTAS
- LogusWeb - Gestão de Urnas
- OcorreJE - Registro de prisões e infrações
- SAPE - Sistema de Acompanhamento do Processo Eleitoral
- SISLOG - Sistema de Logística
- SICO
- SUPRE - Sistema de Suporte ao Processo Eleitoral
- Painel de Situação das Zonas
- E-Lego

● **Institucionais**

- Agenda Corporativa - Administração
- AUDI - Sistema de Auditoria
- Atom
- Archivematica
- Ouvidoria
- SIG - Sistema de Informações Gerais
- SIM - Sistema de Monitoramento de Ações
- Mesário Voluntário
- Eleitor do Futuro
- SISPEL
- APEX

● **Judiciários**

- DJE
- iPleno
- LEGIS
- PJe - 1º Grau
- PJe - 2º Grau
- SIEL
- Atena

● **Questionários**

- QUEST

#### **1.6.4. Dimensionamento de equipe para atendimento**

A definição da quantidade mínima de profissionais levou em consideração aspectos contidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Esse modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, a partir da análise do quantitativo de chamados recebidos pela Central de Serviços de TIC, do levantamento do ambiente, das quantidades de profissionais existentes, da análise de contratos anteriores, como forma de fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e de seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS). A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços.

Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para a obtenção do valor de referência da contratação, **não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, conforme art. 2º, parágrafo único, da Portaria SGD/MGI 1.070, de 1º de junho de 2023. O quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se à realização da estimativa de preços e à definição do valor de referência da contratação e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual, conforme disposto no item 10.8.7 da Portaria SGD 6.055 de 26 de agosto de 2025. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

Sendo assim, o objeto foi estimado segundo a área e perfis profissionais mínimos indicados abaixo.

Cada perfil profissional possui uma característica e um propósito de atuação, conforme descrito a seguir (informação retirada da PORTARIA SGD/MGI N° 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023):

ID	Cód. CBO de Referência	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

Uma prática recorrente do mercado é definir os perfis profissionais com base na qualificação e experiência. Para tanto, geralmente utiliza-se a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

*Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;*

*Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;*

*Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;*

(...)

#### 10.6. Definição de experiência profissional e formação de equipe

*10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.*

*10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C.*

O dimensionamento **estimativo** da quantidade de profissionais levou em conta os seguintes aspectos:

- Ampliação do escopo de atuação da contratação para abranger também o atendimento presencial de 2º nível a equipamentos de microinformática, como instalação, substituição e configuração de microcomputadores. Acredita-se que essa mudança poderá contribuir positivamente para a melhoria da qualidade do serviço prestado pela STIC, uma vez que pode minimizar o escalonamento de chamados para outras equipes da Secretaria. Desse modo, a contratação abrangerá o atendimento completo aos chamados (1º e 2º níveis), minimizando o escalonamento para servidores do quadro funcional. Estima-se a quantidade de 3 profissionais com o perfil de Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática.
- Presença de um profissional sênior que atuará também como supervisor, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz.
- Ampliação, nos meses de maio a outubro de anos eleitorais, da equipe de técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação, para suprir o aumento na quantidade de chamados observada nesse período, conforme demonstrado anteriormente. Estima-se um aumento de 4 técnicos para atender às demandas desse período, incluindo o atendimento ao suporte aos PTS.

A tabela a seguir lista os perfis profissionais e os quantitativos mínimos estimados para a presente contratação:

Quantidade	Perfil Profissional	Período	Justificativa
01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Durante toda a vigência da contratação	Para que possa atuar em atividades de supervisão técnica da equipe encarregada dos atendimentos da Central de Serviços oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz, principalmente nos períodos mais críticos do Processo Eleitoral. Geralmente, para cada categoria de serviço, existe um supervisor, uma figura de liderança, que é responsável por acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços. Propomos que esse profissional experiente possa atuar de forma contínua nos trabalhos da Central de Serviços da STIC, realizando, de forma complementar, a coordenação e gerência da atuação dos demais técnicos de suporte, ajudando a garantir a adequada prestação dos serviços.

03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática <b>Pleno</b>	Durante toda a vigência da contratação	Para que possam atuar continuamente nas demandas dos usuários dos serviços, as quais exigem mais experiência ou qualificação. O perfil Pleno proporcionará profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência, o que possibilitará um atendimento com maior qualidade e menor intervenção das equipes de 2º nível da STIC.
03	Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação <b>Pleno</b>	Durante toda a vigência da contratação	Para que possam atuar de forma contínua nas demandas dos usuários dos serviços. O perfil Pleno proporcionará profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência, o que possibilitará um atendimento com maior qualidade e menor intervenção da equipe da SEAUTIC.
04	Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação <b>Júnior</b>	Em anos eleitorais, no período eleitoral (de Maio a Outubro)	Estimamos um reforço da equipe de atendimento de 1º nível, em anos eleitorais, no período de maio a outubro, tendo em vista o aumento significativo na quantidade de chamados nesse período. A maioria dos chamados abertos nesse período envolve atividades específicas de suporte a sistemas eleitorais, em volume considerável e prazos específicos, os quais têm que ser atendidos tempestivamente, dada a criticidade do período. Vale ressaltar que o aumento é principalmente quantitativo, não representando, na maioria dos casos, uma ampliação da complexidade dos chamados, de modo que o perfil Júnior, para esse período, é suficiente.

De acordo com a alínea 'c' do art. 3º da Portaria SGD/MGI, "O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alope ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço.". Desse modo, o quantitativo de profissionais necessário para a prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos. O quadro acima apresenta um quantitativo **estimado** de profissionais e perfis que precisam ser alocados, para que se mantenha o patamar mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do TRE-PE.

Em resumo, pelos estudos realizados, propomos para esta contratação:

Proposta	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Quantidade Total
Início do Contrato até Abr-2026	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07
Mai-2026 a Out-2026 (06 meses)	07 (03 nível Pleno e 04 nível Júnior)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	11
Nov-2026 a Dez-2026	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07
2027 até o encerramento da contratação	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07

## 1.7. Correlação ou Interdependência com outra Contratação do Órgão

Para a elaboração dos presentes estudos, foi revisitado o planejamento da contratação vigente para a Central de Serviços de TIC (Contrato TRE-PE nº 040/2023 - SEI nº 0020672-39.2022.6.17.8000), bem como analisadas as informações utilizadas na elaboração do Contrato TRE-PE nº 68/2024 com a TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, por meio do SEI nº 0014969-93.2023.6.17.8000, em virtude das similaridades entre os dois objetos.

## 1.8. Alinhamento Estratégico

Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	Objetivo Estratégico nº 12 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026
Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:	OE1: Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TIC OE9: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas

<b>Impacto no PLS:</b>	1. Energia Elétrica - impacto negativo. 2. Água e Esgoto - impacto negativo. 3. Papel - impacto negativo. 4. Copos Descartáveis - não se aplica. 5. Água envasada - impacto negativo. 6. Impressão - impacto negativo. 7. Gestão de Resíduos - não se aplica. 8. Reformas e construções - não se aplica. 9. Telefonia - impacto negativo. 10. Transporte - não se aplica. 11. Qualidade de vida - não se aplica. 12. Capacitação em Sustentabilidade - não se aplica. 13. Equidade e Diversidade - não se aplica. 14. Descarbonização - não se aplica.
<b>Sequencial no Plano de Contratações Anual:</b>	053
<b>Referência a outros Planos, se houver:</b>	---

## 1.9. Soluções Existentes no Mercado

### 1.9.1. Soluções Encontradas

A contratação do Serviço de Suporte Técnico - Service Desk é comum na Administração Pública e na iniciativa privada, existindo diversas empresas no mercado de TIC que prestam esse serviço tanto no âmbito nacional como estadual.

A partir da análise de contratações extraídas do Painel de Preços (<http://gov.br/paineldeprecos>), é possível classificar as soluções adotadas quanto à metodologia de medição e pagamento, conforme tabela abaixo:

<b>Id</b>	<b>Descrição das Soluções ou Cenários Possíveis</b>
1	Unidade de Serviço Técnico (UST) - Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços.
2	Quantidade de Chamados - Pagamento individualizado para cada chamado prestado.
3	Valor Fixo Mensal - Pagamento de valor fixo com descontos baseados no descumprimento dos níveis de serviços.
4	Solução Híbrida (Valor Fixo em conjunto com Unidade de Serviço) - Alguns contratos utilizam-se de formas híbridas de mensuração e pagamento dos serviços para viabilizar a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços.

### 1.9.2. Quadro Comparativo de Soluções

<b>Requisito</b>	<b>Solução</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Observação</b>
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
	Solução 4	X		

A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?  (quando se tratar de software)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é composta por software livre ou software público?  (quando se tratar de software)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?  (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abrange documentos arquivísticos)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.

## 1.10. Descrição e Justificativa da Solução Escolhida

Com base em todo o arcabouço analítico levantado neste Estudo Técnico, lições aprendidas por meio de contratos anteriores, análise de modelos de contratações existentes na Administração Pública e visando implementar mais eficiência nos serviços prestados à sociedade, a equipe de planejamento da contratação ponderou todos os aspectos relacionados à escolha da solução para atendimento a esta contratação, de modo a buscar o maior nível possível de segurança quanto à adequação do modelo selecionado às necessidades do TRE-PE. Tal postura reflete a consciência dos atuais gestores quanto ao nível de complexidade das atividades desenvolvidas pela área de TIC deste TRE-PE.

A proposta para esta contratação é o modelo da **Solução 3 de valor fixo mensal**, vinculado ao atendimento de **níveis mínimos de serviços** previamente estabelecidos.

A escolha dessa solução, conforme examinado, tem também embasamento normativo, estando em aderência à PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 (alterada pelas Portarias 6.680, de 04 de outubro de 2024, e 6.055, de 26 de agosto de 2025), que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Esse modelo, além de atender às recomendações legais para órgãos do Governo Federal, vem sendo amplamente utilizado, tanto por órgãos da esfera Executiva, como a CGU e o MJSP, quanto por órgãos de outras esferas, como o TRE-RO, TRE-MA, TRE-PE (Contratação 0014969-93.2023.6.17.8000), CNJ e o TRF1. Tal modelo estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

Além dos aspectos já ressaltados, cabe destacar que, com o surgimento da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, o modelo da contratação do presente planejamento deve estar aderente ao da referida Portaria, pois, apesar de o Judiciário não estar obrigado a realizar a contratação da forma nela indicada, há um movimento de padronização, em todo o setor público, para esse modelo de contratação, o que facilita a comparação futura entre as contratações, bem como sua precificação.

A presente contratação possibilitará a continuidade da modernização tecnológica e funcional do TRE-PE, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC do Tribunal. Busca-se, assim, manter a operacionalidade do suporte aos usuários dos serviços de TIC, 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 tecnológico do TRE-PE.

Nos modelos que se baseiam em pagamento por entregáveis (UST, HST ou USM), como ocorre na **Solução 1 – Contratação de serviços baseados em métrica para formas de mensuração e pagamentos de serviços utilizando UST - Unidade de Serviço Técnico**, para cada atividade existente no catálogo de serviços, é atribuído um valor em unidade de serviços. Esses modelos exigem um elevado nível de maturidade do contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que, para o sucesso da execução, é necessária a existência de um catálogo de serviço, base histórica que refletia a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das microatividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrem. Para instituições que não possuem corpo técnico suficiente para validar todas as atividades entregues, observando a execução, o quantitativo, a qualidade e o tempo, em conformidade com os requisitos definidos no instrumento convocatório, esse modelo traz muita dificuldade no seu acompanhamento, devido ao grande esforço necessário para a realização de uma efetiva fiscalização e gestão dos resultados entregues.

Além disso, quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário. Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pura e simplesmente por entregáveis, solução 1 – Contratação de serviços baseados em métrica para formas de mensuração e pagamentos de serviços utilizando UST - Unidade de Serviço Técnico não demonstrou ser uma escolha viável. Ademais, a contratação vigente para a Central de Serviços (Contrato TRE-PE nº 40/2023) segue esse modelo e tem apresentado algumas dificuldades, conforme discutido anteriormente neste documento, o que nos faz descartar essa solução.

A **Solução 2 – Contratação de serviços baseada em métrica para formas de mensuração e pagamentos utilizando quantidade de chamados** é baseada na quantidade de chamados executados, proporcionando uma remuneração unitária por chamado. Esse modelo materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

No entanto, a exemplo do modelo por entregáveis, nessa solução está presente também o cenário de conflito de interesses e paradigma “lucro-incompetência”, uma vez que, quanto maior o caos e pior a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, consequentemente, maior a receita e o faturamento da contratada. Além disso, permite a possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento. Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pela quantidade de chamados, solução 2 – Contratação de serviços baseados em métrica para formas de mensuração e pagamentos utilizando quantidade de chamados, também, não demonstrou ser uma escolha viável.

Por último, a **Solução 4 - Contratação de serviços baseada em valor fixo em conjunto com unidade de serviço** agregaria uma complexidade desnecessária à presente contratação, pois seria formada a partir da união de elementos das outras soluções, não sendo o caminho escolhido. Esta Equipe de Planejamento da Contratação avalia que as atividades da Central de Serviços de TIC podem seguir padrões comuns conhecidos do mercado, e a contratação proposta deve seguir as orientações da Súmula nº 269 do TCU, a qual estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos 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.

Diante do exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação reafirma, que a **Contratação de serviços baseada em métrica para formas de mensuração e pagamentos utilizando valor fixo mensal (Solução 3)** se configura uma solução tecnicamente viável para a presente contratação.

#### **Descrição da Solução:**

A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários conforme níveis de serviço a serem definidos no TR, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviços de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas no Anexo A - Quantitativo de Chamados (3013012) e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Central para Atendimento de Suporte Técnico (Central de Serviços - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

## 1.11. Adequações Necessárias

<b>Recursos Humanos, incluindo necessidades de capacitação</b>	Não há necessidade de capacitação específica para as equipes de 1º e 2º níveis do TRE-PE. Em relação à CONTRATADA, é prevista fase de iniciação das atividades, o que envolve repasse de conhecimento, informações e ajuste nas rotinas de trabalho ao longo dos primeiros meses de execução contratual.  Não haverá necessidade de capacitação específica para os servidores, em relação aos procedimentos de gestão e de fiscalização contratual, tendo em vista que estes possuem experiência no tema e já atuam nessa atividade.
<b>Infraestrutura Tecnológica</b>	O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.  Deverão ser providenciados microcomputadores, monitores, mouses para uso pelos colaboradores da empresa contratada.
<b>Infraestrutura Elétrica</b>	O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.
<b>Espaço Físico</b>	O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.  Deverá ser providenciado espaço físico para atuação dos colaboradores da empresa contratada.
<b>Mobiliário</b>	O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.  Deverão ser providenciadas estações de trabalho para atuação dos colaboradores da empresa contratada.
<b>Outros</b>	--

## 1.12. Classificação dos Itens da Solução

Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER
01	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	3	40	26980

## 1.13. Pesquisa de Preços de Mercado

### 1.13.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

Nome do Servidor	Lotação do Servidor
Flávio Roberto Gomes da Costa	SEAUTIC - COSERV - STIC

### 1.13.2. Extrato das Pesquisas Realizadas

A tabela apresentada a seguir contém o valor salarial de referência dos perfis profissionais que prestarão os serviços constantes na presente contratação. Essa tabela foi padronizada pela Secretaria do Governo Digital (SGD), sendo referenciada pela PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, em seu Anexo II, e atualizada periodicamente. Ela também contém outros itens de custos envolvidos não atrelados aos Perfis, como software, licenças e outros. Essa planilha encontra-se disponibilizada em [Anexo II - Portaria SGD/MGI nº 1.070](#), atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

#### Mapa de Pesquisa Salarial de Referência

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Remuneração Mensal (R\$)	Fator-K
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00	2,65
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.950,00	2,58
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.781,48	2,21
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.075,52	2,12
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 17.851,64	1,94
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.625,10	2,14
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	2,05
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.800,36	1,98
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.750,00	2,13
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.404,69	2,06
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.433,33	2,15
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26	2,04
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.333,33	1,98
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.828,90	2,64
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	2,41

TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.929,79	2,19
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12	2,10
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 11.000,00	1,98
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 15.025,93	1,95
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.536,11	2,10
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 8.755,20	2,01
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 11.283,00	1,98
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 6.966,67	2,05
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67	1,99
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 15.056,97	1,95
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 21.333,33	1,93
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 11.774,28	1,97
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 16.985,65	1,94

Ressalta-se que não há, no Catálogo de Soluções de TIC ou no Catálogo Eletrônico de Padronização do Governo Federal, solução que atenda a demanda descrita neste ETP.

### 1.13.3. Análise das Pesquisas Realizadas

Conforme explicitado no tópico 1.13.2, os preços utilizados para a composição do valor estimado da presente contratação tomaram por base os salários de referência de cada perfil profissional, constantes no **Mapa de Pesquisa Salarial de Referência**, atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

Para a obtenção do preço estimado de cada perfil profissional, conforme demonstrado nas planilhas constantes no tópico 1.13.4.1, a seguir, aplica-se um multiplicador, denominado de fator-K, que é um parâmetro usual para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. O fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador. Na PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, que estabelece o modelo norteador da presente contratação, o valor estabelecido muda de acordo com o perfil profissional, com variações de valor de referência até 3,00.

De acordo com a referida portaria, em seu art. 4º, "Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.". Ainda segundo essa portaria, no § 1º do seu art. 4º, "Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seages/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.".

Ressalta-se que esse mesmo modelo de contratação e, portanto, esses preços de referência vêm sendo adotados por outros órgãos públicos, tais como TRE-RO, TRE-MA, TRE-PE (Contratação 0014969-93.2023.6.17.8000 que originou o Contrato TRE-PE nº 68/2024), MJSP, CGU, dentre outros.

### 1.13.4. Cálculo do Preço Estimado

#### 1.13.4.1. Detalhamento do Cálculo do Preço

**EQUIPE 01 - Equipe de Atendimento de Suporte ao Usuário - Período Não-Eleitoral. Esta equipe atuará durante toda a execução contratual.**

<b>Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço</b>
---

EQUIPE 01	Categoria de Serviço				Suporte Técnico de Microinformática	
	Perfil	Salário de referência (A)	Fator-K	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27	1	R\$ 7.431,32	R\$ 7.431,32
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46	3	R\$ 5.723,98	R\$ 17.171,93
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42	3	R\$ 6.062,39	R\$ 18.187,17
<b>Quantitativo Total Equipe</b>				<b>7</b>	<b>Custo Total mensal (F)</b>	<b>R\$ 42.790,42</b>

**EQUIPE 02 - Equipe de Atendimento de Suporte ao Usuário - Período Eleitoral.** Esta equipe atuará, conjuntamente com a equipe 1, a partir do mês de Maio até Outubro do ano eleitoral.

EQUIPE 02	Categoria de Serviço				Suporte Técnico de Microinformática	
	Perfil	Salário de referência (A)	Fator-K	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00	2,65	4	R\$ 4.770,00	R\$ 19.080,00
<b>Quantitativo Total Equipe</b>				<b>4</b>	<b>Custo Total mensal (F)</b>	<b>R\$ 19.080,00</b>

#### 1.13.4.2. Valor Estimado Obtido

Nº e Descrição do Item	Valor Unitário Estimado (Valor mensal)	Quantidade (em meses)	Valor Total Estimado
01 - Equipe de Suporte - Permanente, durante toda a vigência contratual	R\$ 42.790,42	24 (durante toda a vigência contratual)	R\$ 1.026.970,08

02 - Equipe de Suporte - Período Eleitoral	R\$ 19.080,00	06 (Mai-2026 a Out-2026)	R\$ 114.480,00
<b>Valor Total Estimado da Contratação</b>	R\$ <b>1.141.450,08</b> (Um milhão, cento e quarenta e um mil, quatrocentos e cinquenta reais e oito centavos)		

A previsão de desembolso financeiro seguirá o indicado na tabela abaixo:

ANO	VALOR
2026	R\$ 627.965,04
2027	R\$ 513.485,04
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.141.450,08</b> (Um milhão, cento e quarenta e um mil, quatrocentos e cinquenta reais e oito centavos)

A presente contratação está prevista na Proposta Orçamentária 2026. Por se tratar de serviço contínuo, a despesa será incluída na Proposta Orçamentária 2027, quando de sua elaboração.

#### 1.13.4.3. Metodologia Utilizada para Definição do Preço Estimado e Justificativa

O modelo proposto utiliza como base para a estimativa de preços:

- 1) O quantitativo de pessoal dos colaboradores dos Contratos celebrados pelo TRE-PE para o atendimento de 1º nível, bem como das equipes de segundo nível;
- 2) O Mapa de Pesquisa Salarial de Referência, constante na seção 1.13.2. Extrato das Pesquisas Realizadas deste ETP; e
- 3) Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço, summarizada num Fator-K por perfil, padronizado pela SGD, e também outros itens de custos envolvidos não atrelados aos Perfis, como software, licenças e outros.

Fator K:

- O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.
- A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresentou no ANEXO II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital ([www.gov.br](http://www.gov.br)) o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.
- A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e, consequentemente, esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços. O valor do fator-K atualmente utilizado pela SGD varia entre os valores 2,00 e 2,49 e sua obtenção está indicada na Nota Metodológica do modelo disponibilizada em <https://www.gov.br/governodigital/ptbr/contratacoes/nota-metodologica-portaria-sgd-mgi-1070-2023.pdf>. Tal valor também foi utilizado nestes estudos.

Como já mencionado nestes estudos, a escolha dessa solução, tem também embasamento normativo, estando em aderência à PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Tal modelo de negócio atende às necessidades do TRE-PE e vem sendo utilizado por outros órgãos do Poder Judiciário e em outra contratação do TRE-PE. A metodologia está disponível na Nota Metodológica do modelo disponibilizada em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/nota-metodologica-portaria-sgd-mgi-1070-2023.pdf>.

#### 1.14. Aplicabilidade do Objeto para ME e EPP

Pela estimativa de valor calculado para a presente contratação (R\$ **1.141.450,08**), entendemos que não cabe exclusividade ou reserva de cota para empresas do tipo ME e EPP, de acordo com as condições dispostas na Lei nº 123/2006 e no Decreto nº 8.538/2015. Ademais, o objeto não possui natureza divisível.

#### 1.15. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade da Contratação

Para suportar o crescimento exponencial dos serviços de TIC, fruto da evolução e modernização do Judiciário Brasileiro, considerando que a instituição conta com um limitado quadro de servidores especialistas, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação identificou na

contratação do Serviço de Suporte Remoto e Presencial a possibilidade de atender com eficiência e eficácia o interesse público, uma vez que o Decreto-Lei nº. 200/1967, art. 10, caput, §1º, alínea ‘c’, e §7º recomenda que a Administração Pública Federal (APF) contrate, sempre que possível, a realização material de tarefas executivas a terceiros, impedindo o crescimento desmesurado da máquina administrativa, além de possibilitar que o quadro efetivo possa se concentrar em atividades de gestão, sendo estas atividades precípuas de Estado, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle.

A presente contratação guarda inteira consonância às recorrentes diretivas dos Órgãos de Controle, a exemplo do Acórdão TCU nº. 1200/2014, que impõe a alocação do pessoal do quadro de TI em atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI.

Isso posto, este estudo analisou as alternativas possíveis para a realização da contratação. Da análise, registrada nos tópicos anteriores, esta equipe se posicionou, conforme tópico 1.10 destes estudos, pela contratação baseada em valor fixo mensal, que se apresentou como a melhor alternativa para a demanda. Além disso, cabe destacar que, com o surgimento da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, o modelo da contratação do presente planejamento deve estar aderente ao da referida Portaria, pois, apesar de o Judiciário não estar obrigado a realizar a contratação da forma nela indicada, há um movimento de padronização, em todo o setor público, para esse modelo de contratação, o que facilita a comparação futura entre as contratações, bem como sua especificação.

Dessa forma, a equipe de planejamento desta contratação declara a viabilidade do projeto em questão por atender aos órgãos de controle e possibilitar a continuidade de crescimento da instituição, enriquecendo assim sua missão junto à administração pública e à sociedade. Além disso, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, que os benefícios a serem alcançados justificam a contratação, que os custos previstos são compatíveis e que os riscos envolvidos são administráveis, propiciando ao TRE-PE uma forma mais eficiente de custeio das despesas, conjugada à medição de indicadores, buscando assegurar a qualidade e eficácia do serviço que será prestado pela contratação em tela.

## **2. Sustentação do Contrato**

### **2.1. Recursos Materiais e Humanos**

Não há necessidade de recursos humanos adicionais.

No tocante aos recursos materiais, a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado será disponibilizada pelo TRE-PE.

### **2.2. Impacto Ambiental**

Os impactos ambientais identificados estão relacionados abaixo:

- Aumento do consumo de energia e de uso de recursos físicos do prédio sede, uma vez que os prestadores de serviço da contratada estarão no espaço físico da sede do TRE-PE.

Para minimizar o impacto causado, o gestor deve realizar campanha de conscientização de uso de energia e recursos junto à empresa contratada.

### **2.3. Sustentabilidade**

#### **2.3.1. Critérios Sociais**

Para a presente contratação, solicitamos a inclusão dos critérios relativos à sustentabilidade de cunho social:

- 1) os relativos a não inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
- 2) a não condenação da licitante ou de seus dirigentes, por infrações às leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, conforme previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.

#### **2.3.2. Critérios Ambientais**

Não se aplica.

#### **2.3.3. Critérios Culturais**

Não se aplica.

#### **2.3.4. Critérios de Acessibilidade**

Ao longo de toda a execução do contrato, o contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116 da Lei nº. 14.133/2021.

#### **2.3.5. Critérios de Saúde**

Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego e normas ambientais vigentes.

## **2.4. Descontinuidade do Fornecimento**

Uma eventual descontinuidade do serviço trará sérias consequências para as atividades realizadas pelos integrantes desta Justiça Especializada, visto que as atividades administrativas e judiciais encontram-se fortemente apoiadas nos sistemas de informação, em especial aquelas vinculadas à realização das eleições, missão fundamental do TRE-PE.

Caso a descontinuidade torne-se realidade, inicialmente, a equipe da SEAUTIC precisará assumir a atuação no atendimento das demandas de 1º nível da Central de Serviços de TIC, nas requisições e incidentes de TIC. A fim de minimizar os efeitos negativos decorrentes desse acúmulo de funções (1º e 2º níveis de suporte), os chamados serão escalados para outras equipes de 2º nível da STIC, quando necessário, com a execução de testes simplificados, a fim de não causar um acúmulo de chamados, trazendo prejuízos ao cumprimento dos acordos de níveis de serviço.

Uma segunda medida, a fim de minimizar os problemas decorrentes da descontinuidade, pode ser a implantação de rotinas automatizadas de escalação diretamente no Sistema de Gerenciamento de Chamados, para demandas específicas.

## 2.5. Transição Contratual

Como todas as informações relativas ao atendimento das demandas estarão devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC ou ainda na Base de Conhecimento, ambos pertencentes à STIC do TRE-PE, o serviço de Suporte Técnico poderá ser realizado por qualquer empresa especializada do Mercado de TIC, requerendo, no entanto, alguns ajustes e adequações, a serem identificados e monitorados pela equipe de gestão da contratação.

Para garantir uma transição contratual sem percalços, estão previstas medidas no Contrato TRE-PE nº 040/2023 com a FSBR, envolvendo atividades de encerramento, para possibilitar que todo o conhecimento gerado durante a execução contratual esteja disponível para consultas futuras.

Em segundo lugar, a nova contratação contará com uma fase de iniciação, cujo objetivo é identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas, esclarecer as possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço. Por esse motivo, a proposta de vigência paralela entre as contratações, para garantir tempo hábil para que todos os repasses, treinamentos e orientações sejam realizados.

## 3. Estratégia para a Contratação

### 3.1. Natureza do Objeto

Trata-se da execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC.

Conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. SEI 1740763), o objeto da presente contratação tem natureza contínua, podendo ser estendido por mais de um exercício financeiro.

### 3.2. Modalidade da Contratação

<b>Adesão à Ata de Registro de Preços (ARP) de outro órgão federal</b>	
<b>Contratação Direta – Dispensa de Licitação</b>	
<b>Contratação Direta – Inexigibilidade</b>	
<b>Pregão Eletrônico</b>	X
<b>Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços</b>	
<b>Pregão Presencial</b>	
<b>Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins</b>	
<b>Prorrogação Contratual</b>	
<b>Outras (descrever a modalidade)</b>	

### 3.3. Justificativa para a Modalidade de Contratação Escolhida

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC.

Desse modo, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço.

### 3.4. Período de Execução e Vigência do Contrato

A vigência da contratação será de 24 meses, tendo início após a publicação do contrato no PNCP, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021. A proposta é que a fase de iniciação da nova contratação se dê em período de até dez dias úteis após a publicação do contrato.

A razão para a indicação da data inicial da vigência da nova contratação ser antes do final da vigência do contrato atual (que se encerra em 17 de junho de 2026) vem a evitar quebra da continuidade do serviço, pois são necessárias ações iniciais junto à empresa contratada, como reunião de alinhamento, capacitação, dentre outras.

A contratação por período superior a 12 meses justifica-se pelas seguintes razões:

- os processos judicícios e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto e presencial para o atendimento às demandas em tempo hábil, ou seja, a central de serviços é uma necessidade permanente no TRE-PE;
- O elevado tempo e custo despendidos, em caso de eventual substituição da empresa contratada, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante;
- A Portaria do SGD/MGI, Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, cujo modelo fundamenta a presente contratação, em seu Anexo I - Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, tópico 9.3 - Definição para Vigência do Contrato, recomenda que "*9.3.5 Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.*";
- O objeto da contratação é bastante crítico para o TRE-PE, conforme apresentado no tópico 1.4 deste ETP, de modo que o risco de substituição da empresa contratada, em curtos intervalos de tempo, seria custoso, além de trazer sérios impactos à execução das atividades de suporte;
- O COGEST deliberou pela natureza contínua desse serviço, na reunião nº 03/2022 (Ata de reunião 1740763), ocorrida em 09/02/2022.

### 3.5. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

O objeto da presente contratação trata-se de um serviço único, não sendo possível a sua divisão em itens, uma vez que há uma interdependência entre os diferentes perfis profissionais necessários à contratação. O critério de julgamento será pelo menor preço e a adjudicação e a homologação serão feitas para o fornecedor que apresentar o menor preço.

### 3.6. Formalização da Contratação

Para o presente estudo, entendemos como obrigatoriedade a necessidade de contrato, como instrumento de formalização da contratação, uma vez que existirão obrigações futuras que precisam ser fiscalizadas e gerenciadas pela equipe de Gestão da Contratação.

### 3.7. Equipe de Apoio à Contratação

Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERVTIC	3194.9636
Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAUTIC	3194.9932
Marcelo Ribeiro	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br	SEAUTIC	3194.9933
Gustavo Wanderley Branco	gustavo.branco@tre-pe.jus.br	SESEC	3194.9344

### 3.8. Equipe de Gestão da Contratação

Função	Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Gestor da Contratação	Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERVTIC	3194.9636

<b>Gestor da Contratação Substituto</b>	Marcelo Ribeiro	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br	SEAUTIC	3194.9933
<b>Fiscal Técnico e Fiscal Demandante</b>	Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAUTIC	3194.9932
<b>Fiscal Administrativo</b>	Gustavo Wanderley Branco	gustavo.branco@tre-pe.jus.br	SESEC	3194.9344

Para esta contratação, propõe-se que os papéis de fiscalização demandante e técnico sejam absorvidos pelo mesmo servidor, uma vez que a SEAUTIC é responsável por gerenciar os trabalhos da Central de Serviços da STIC.

#### 4. Análise de Riscos

##### 4.1. Riscos Relacionados ao Processo da Contratação

Descrição do Risco	Descrição do Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação de Controle ou Contingência	Prazo	Responsável
LICITAÇÃO DESERTA	Indisponibilidade do serviço	2	3	6	A. Especificar de forma clara o objeto da contratação B. Pesquisar a existência de possíveis fornecedores para o objeto da contratação C. Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência C. Após licitação	Equipe de Planejamento da Contratação

QUALIDAD E DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍ VEL COM AS NECESSIDA DES DA INSTITUIÇÃ O	Eventuais prejuízos à realização das atividades administrativas e judiciais	1	3	3	<p>A. Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados</p> <p>B. Ações de monitoramento durante a gestão contratual para mitigar comprometimentos de qualidade, principalmente no que se refere à tempestividade do atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados</p> <p>C. Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da necessidade de disponibilização do serviço, objeto deste estudo, em horários e dias diferentes do ordinário, bem como definição e aplicação de penalidade caso a disponibilidade não seja provida pela contratada</p> <p>D. Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da perspectiva de aumento da demanda de chamados técnicos. Monitoramento e aplicação das penalidades</p> <p>E. Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas</p>	<p>A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência</p> <p>B. Ao longo da execução contratual</p> <p>C. Ao longo da execução contratual</p> <p>D. Ao longo da execução contratual</p> <p>E. Após licitação</p>	<p>A. Equipe de Planejamento</p> <p>B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>D. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>E. Equipe de Planejamento</p>
FALHA NO DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA	Falha no dimensionamento da demanda dos volumes de serviços e perfis profissionais necessários	2	3	6	<p>A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação</p> <p>B. Validação do dimensionamento com setores da áreas de negócio com mais experiência no modelo</p>	<p>Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência</p>	Equipe de Planejamento da Contratação
INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÕES HISTÓRICAS DO ÓRGÃO	Inexistência de informações históricas do órgão, relativas à prestação de serviços de suporte à infraestrutura	1	3	3	<p>A. Buscar os dados históricos nas bases de dados dos sistemas</p> <p>B. Garantir que todas as informações analisadas fiquem disponíveis como artefato</p>	<p>Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência</p>	Equipe de Planejamento da Contratação

ERRO NA DEFINIÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	Definição de níveis mínimos de serviço sem a participação das áreas de negócio	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Manter a participação dos servidores da COSERVATIC na equipe de planejamento  C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e do Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação
JUSTIFICATIVA FALHA NA DEFINIÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	Definição de níveis mínimos de serviço sem identificação de análises ou estudos técnicos que pudessem justificar a escolha de metas e demais exigências	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Garantir que todas as informações analisadas fiquem disponíveis como artefato	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e do Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação
ADOÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO DIVERSO	Consideração de níveis mínimos de serviço estabelecidos por órgão diverso, levando à inconformidade em relação às necessidades da própria unidade	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação
AUSÊNCIA DE INDICADORES PARA CONTROLE	Ausência de indicadores para controle do percentual de requisições atendidas de acordo com prazos preestabelecidos para início e fim dos atendimentos, controle este de nível mais global, que possibilita acompanhar e monitorar o desempenho do contratado	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos  C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação

FALHA NA DEFINIÇÃO DE PERCENTUAL LIMITE DE GLOSA	Fixação de percentual limite de glosa da fatura do contratado que independe do número de atendimentos que descumpriram os níveis mínimos de serviço, o que pode resultar em desestímulo para que a empresa contratada busque a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos  C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação
INEXISTÊNCIA DE ESCALAS DE GRADUAÇÃO NA APLICAÇÃO DAS GLOSAS	Inexistência de escalas de graduação na aplicação das glosas nos casos de reincidência de descumprimento nos níveis mínimos de serviço, que também pode desestimular a empresa contratada	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos  C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação
AFERIÇÃO DE INDICADOR SEM PRIORIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS COM BASE NO TEMPO DE ABERTURA OU CRITICIDADE	Utilização de metodologia de aferição de indicador que não prioriza a resolução de atendimentos com base no tempo de abertura ou criticidade de cada requisição, atendimento ou chamado técnico, o que poderia gerar alguma ineficiência na prestação do serviço por parte do contratado	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos  C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	Equipe de Planejamento da Contratação

INOBSERVÂNCIA DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO ESTABELECIDOS	Inobservância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente, em decorrência da má especificação dos indicadores ou da ausência de controles internos para aferição da qualidade dos serviços prestados	1	3	3	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação  B. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico  C. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência e ao longo da Execução Contratual	Equipe de Planejamento  Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
UTILIZAÇÃO DE METODOLOGIA OU FÓRMULA DIFERENTE DA PREVISTA EM CONTRATO	Utilização de metodologia ou fórmula diferente da prevista em contrato para cálculo de indicador de nível de serviço, trazendo inconformidade com o estabelecido	1	3	3	A. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos	Ao longo da Execução Contratual	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
IGNORAR TEMPO DE CLASSIFICAÇÃO NO CÁLCULO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO	Ignorar o tempo gasto para classificação de alguns chamados técnicos no cálculo do tempo de atendimento para fins de aferição do indicador de nível de serviço	1	3	3	A. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos	Ao longo da Execução Contratual	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
NÃO APLICAÇÃO DE GLOSAS	Não aplicação de glosas diante de descumprimentos de previsões contratuais	1	3	3	A. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos  B. Garantir a separação de atribuições entre as funções de Gestor e Fiscal, para evitar acúmulos desnecessários e falha nas respectivas atuações	Ao longo da Execução Contratual	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

FERRAMENTA DE ITSM QUE NÃO CONTEMPLA INDICADORES	Uso de softwares ou ferramentas de gestão contratual que não contemplam todos os indicadores de níveis de serviços, impossibilitando o ateste da qualidade dos serviços e a aplicação de eventuais e respectivas glosas	1	3	3	A. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos	Ao longo da Execução Contratual	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
UTILIZAÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS DIFERENTES DAQUELES ESTABELECIDOS NO RESPECTIVO TR	Utilização de níveis mínimos de serviços diferentes daqueles estabelecidos no respectivo termo de referência, alterando, assim, as exigências levadas em consideração na composição dos custos e preços praticados no momento da celebração contratual	1	3	3	A. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos	Ao longo da Execução Contratual	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
VINCULAÇÃO A INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS APENAS À CONTRATADA	Inadequação no processo de acompanhamento e fiscalização contratuais relacionadas ao ateste e validação dos serviços, como a utilização de planilhas encaminhadas pelo contratado em vez de se utilizar de ferramentas e controle independentes	1	3	3	A. Utilização de sistema de gerenciamento de serviços de TIC que oferece suporte adequado à aferição dos indicadores de qualidade estabelecidos  B. Manter na infraestrutura do TRE-PE a ferramenta de gerenciamento de serviço de TIC	Ao longo da execução contratual	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

## 4.2. Riscos Relacionados à Segurança da Informação

Descrição do Risco	Descrição do Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação de Controle ou Contingência	Prazo	Responsável
Acesso a dados não autorizados por parte de colaboradores da contratada	Vazamento de dados confidenciais	1	3	3	<p>A. Definir regras de fornecimento de acesso aos prestadores de serviço</p> <p>B. Exigir a assinatura de Termo de Confidencialidade por parte da Contratada</p> <p>C. Exigir a assinatura do Termo de Ciência por parte dos prestadores de serviço, declarando terem conhecimento do Termo de Confidencialidade.</p>	<p>A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência</p> <p>B. Ao iniciar a execução contratual</p> <p>C. Ao iniciar a execução contratual</p>	<p>A. Equipe de Planejamento</p> <p>B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p>
Acesso de colaboradores não autorizados	Risco de vazamento de dados e aos materiais cedidos para uso pela contratada.	1	3	3	<p>A. Providenciar identificação dos colaboradores por crachás.</p> <p>B. Só permitir o ingresso de colaboradores às dependências do TRE-PE mediante a utilização de crachás.</p> <p>C. Solicitar exclusão do acesso dos colaboradores que deixarem a empresa contratada ou ao final do término do contrato.</p> <p>D. Conferir, mensalmente, a relação de prestadores de serviço contratados.</p>	<p>A. Ao longo da execução contratual</p> <p>B. Ao longo da execução contratual</p> <p>C. Ao longo da execução contratual</p> <p>D. Ao longo da execução contratual</p>	<p>A. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p> <p>D. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato</p>
Vazamento de informações sensíveis ou críticas por parte da empresa contratada ou de seus colaboradores	Vazamento de dados confidenciais. Prejuízos à imagem institucional.	1	3	3	<p>A. Exigência da assinatura de termo de confidencialidade/ciência para todos os colaboradores da empresa como cláusula contratual;</p> <p>B. Fazer juntar no SEI da contratação os termos assinados.</p>	<p>A. Durante o desenvolvimento do Termo de Referência</p> <p>B. Ao iniciar a execução contratual</p>	<p>A. Equipe de Planejamento da Contratação</p> <p>B. Gestores de contrato</p>

Instalação de softwares maliciosos no ambiente do TRE-PE	Risco de vazamento de dados. Prejuízos à imagem institucional.	2	3	6	<p>A. Aplicar o novo termo de ciência a todos os colaboradores do contrato, o qual descreve a responsabilidade sobre a instalação de softwares no TRE-PE.</p> <p>B. Incluir, nos documentos de contratação, dentre os papéis da gestão contratual, o constante gerenciamento quanto aos softwares e hardwares instalados pela contratada.</p> <p>C. Incluir, nos documentos de contratação, como cláusula contratual, que a contratada não deve realizar o uso ou instalação de softwares em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual.</p>	<p>A. Ao longo da execução contratual</p> <p>B. Ao longo da execução contratual</p> <p>C. Ao longo da execução contratual</p>	<p>A. Gestor do contrato;</p> <p>B. Gestor do contrato;</p> <p>C. Equipe de Planejamento da Contratação</p>

## 5. Informações Complementares

Conforme previsão contida no § 2º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021, acerca da necessidade de justificativas quanto a não utilização dos elementos não obrigatórios, informamos que todos os itens previstos no § 1º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021, obrigatórios ou não, estão contemplados neste ETP.

## 6. Anexos

- Anexo A - Quantitativo de Chamados (3013012)
- Anexo B - Distribuição de Chamados (3013013)
- Anexo C - Potenciais Fornecedores (3013014)
- Anexo D - Informações da Contratante (3013016)
- Anexo Guia - Nova Resolução 211 (3013025)
- Portaria SGD/MGI 1070/2023 (3139870)

## 7. Assinaturas

*Obs.: Todos os integrantes da equipe de planejamento da contratação devem assinar este documento.*



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA**, Coordenador(a), em 24/11/2025, às 13:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado com certificado digital por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA**, Técnico(a) Judiciário(a), em 24/11/2025, às 13:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "a", da Lei 11.419/2006.  
Nº de Série do Certificado: c2843163cae9c0a5b1a5260d



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO RIBEIRO**, Analista Judiciário(a), em 24/11/2025, às 13:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO**, Técnico(a) Judiciário(a), em 24/11/2025, às 13:40, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **3089361** e o código CRC **4B9EC2BD**.