



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	flavio.costa@tre-pe.jus.br

### 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

<b>Valor Total da Demanda Previsto no PCA</b>	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	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br

## 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**

<b>Documento de Oficialização da Demanda</b>	PCA - DOD – Despesa Prevista no Plano 2860354
<b>Termo de Ciência da Equipe de Planejamento</b>	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 diretivas 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 abarcar também alguns tipos de atendimento presencial de 2º nível.

O objeto da contratação compreende 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 - SISF 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 ofertados

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 negócio 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

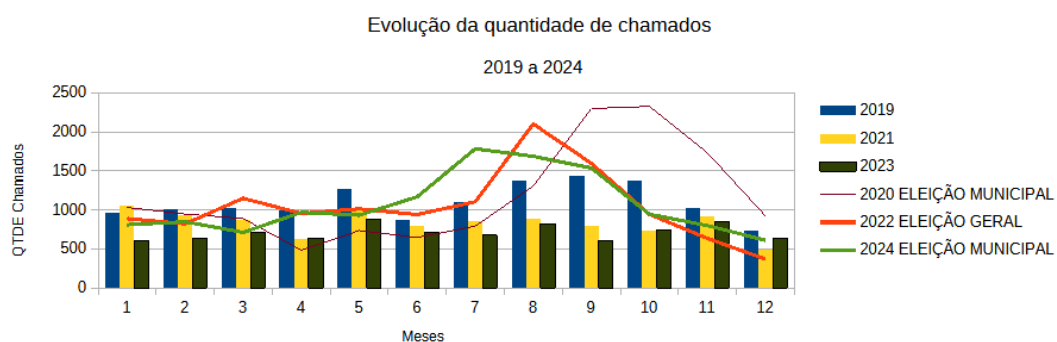
QUANTIDADE DE CHAMADOS POR ANO		
ANO	Total de Chamados	Observação

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)**

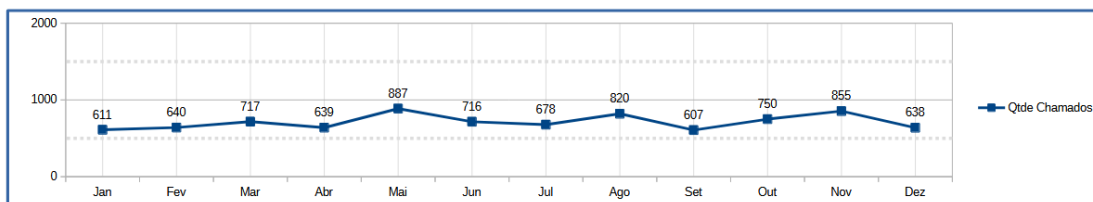


Abaixo, são apresentadas informações sobre a volumetria dos atendimentos das equipes atuais de 1º nível (N1) e 2º nível (N2) ao longo dos anos de 2023 e 2024, o que também comprova o comportamento sazonal do registro dos chamados de TIC no TRE-PE.

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

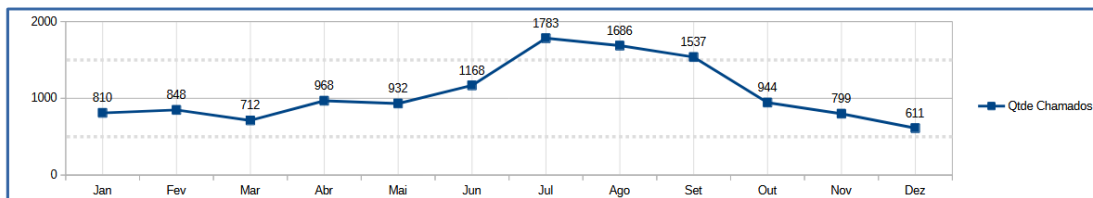
**1º Nível - 2023**

Total de Chamados Atendidos: 8.558



**1º Nível - 2024**

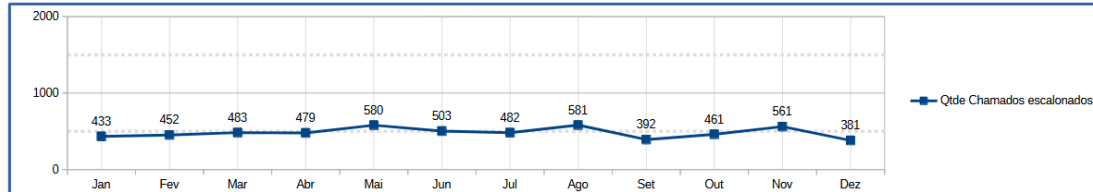
Total de Chamados Atendidos: 12.798



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

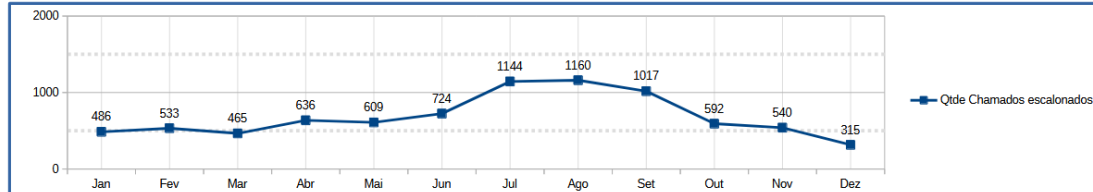
**2º Nível - 2023**

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 anotados 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 Nº 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 abarcar 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 abarcará 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 <b>Sênior</b>	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 aloque 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 e 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 revisado 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

<b>Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:</b>	Objetivo Estratégico nº 12 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026
<b>Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:</b>	OE1: Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TIC OE9: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas
<b>Impacto no PLS:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Energia Elétrica - impacto negativo.</li> <li>2. Água e Esgoto - impacto negativo.</li> <li>3. Papel - impacto negativo.</li> <li>4. Copos Descartáveis - não se aplica.</li> <li>5. Água envasada - impacto negativo.</li> <li>6. Impressão - impacto negativo.</li> <li>7. Gestão de Resíduos - não se aplica.</li> <li>8. Reformas e construções - não se aplica.</li> <li>9. Telefonia - impacto negativo.</li> <li>10. Transporte - não se aplica.</li> <li>11. Qualidade de vida - não se aplica.</li> <li>12. Capacitação em Sustentabilidade - não se aplica.</li> <li>13. Equidade e Diversidade - não se aplica.</li> <li>14. Descarbonização - não se aplica.</li> </ol>
<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/paineldepresos>), 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	Solução 1	X		
	Solução 2	X		

órgão ou entidade da Administração Pública?	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 abranger 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 - SISF 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 reflita 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 ocorrerem. 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>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Infraestrutura Tecnológica</b>	<p>O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.</p> <p>Deverão ser providenciados microcomputadores, monitores, mouses para uso pelos colaboradores da empresa contratada.</p>
<b>Infraestrutura Elétrica</b>	<p>O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.</p>
<b>Espaço Físico</b>	<p>O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.</p> <p>Deverá ser providenciado espaço físico para atuação dos colaboradores da empresa contratada.</p>
<b>Mobiliário</b>	<p>O TRE-PE fornecerá a estrutura necessária para a execução dos serviços a serem contratados.</p> <p>Deverão ser providenciadas estações de trabalho para atuação dos colaboradores da empresa contratada.</p>
<b>Outros</b>	--

**1.12. Classificação dos Itens da Solução**

<b>Nº Item</b>	<b>Descrição do Item</b>	<b>Grupo de Natureza da Despesa (GND)</b>	<b>Elemento de Despesa</b>	<b>CATSER</b>
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 Seges/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.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
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.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
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>	<b>R\$ 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, sumarizada 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, conseqüentemente, 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/pt-br/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 precificação.

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 n.º 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 n.º 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 judiciais 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 obrigatória 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	COSERV TIC	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	COSERV TIC	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
QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍVEL COM AS NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO	Eventuais prejuízos à realização das atividades administrativas e judiciais	1	3	3	A. Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados 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 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 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 E. Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Ao longo da execução contratual C. Ao longo da execução contratual D. Ao longo da execução contratual E. Após licitação	A. Equipe de Planejamento B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato D. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato E. Equipe de Planejamento

FALHA NO DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA	Falha no dimensionamento da demanda dos volumes de serviços e perfis profissionais necessários	2	3	6	A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação B. Validação do dimensionamento com setores da áreas de negócio com mais experiência no modelo	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	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	A. Buscar os dados históricos nas bases de dados dos sistemas B. Garantir que todas as informações analisadas fiquem disponíveis como artefato	Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência	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 COSERVITIC 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	<p>A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação</p> <p>B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos</p> <p>C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico</p>	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	<p>A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação</p> <p>B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos</p> <p>C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico</p>	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	<p>A. Apropriação do conteúdo do novo modelo de contratação</p> <p>B. Avaliar com cuidado as informações de órgãos diversos</p> <p>C. Validação dos Níveis Mínimos de Serviço com a área de negócio, por meio do gestor tático e do gestor estratégico</p>	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 contemplem 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 controles 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 § 2.º 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 § 1.º 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 Resolucao 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**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

**Termo de Referência**

**Contratação de TIC**

**1. Definição do Objeto a ser Contratado** (art. 6º, XXIII, “a” e “i” e Art. 40, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)

Contratação de serviços técnicos especializados contínuos de atendimento ao usuário de 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.

**1.1. Descrição Detalhada da Solução**

A contratação visa à **prestação de serviços contínuos de suporte técnico** especializado por meio de **Central de Serviços** para atendimento de requisições e tratamento de incidentes relacionados ao uso de serviços comuns e sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por usuários internos, bem como sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais.

O modelo de contratação adotado será o de **pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos**. Esse modelo está em aderência à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, (alterada pelas Portarias nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, e nº 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 TIC no âmbito do Poder Executivo Federal.

Esse modelo de contratação não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou tampouco por postos de trabalho. A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, formalizada por meio de Ordens de Serviço (OS).

O TRE-PE disponibilizará a **infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica**, bem como o **Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (ITSM)** para a realização do serviço contratado.

Nº Item	Descrição do Item	Unidade	GND	Elemento de Despesa	CATSER*	Qtde
01	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VAL/MÊS	3	40	26980	24 meses

\* Havendo divergência entre o CATMAT/CATSER e a especificação do Edital, deve prevalecer a especificação do Edital.

**1.2. Vigência da Contratação e Possibilidade de Prorrogação**

A contratação será formalizada por **contrato** e será precedida de consulta ao CADIN - Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados do Setor Público Federal, como condição obrigatória para a celebração contratual, conforme previsto no art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002. O contrato poderá ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

A **vigência da contratação será de 24 meses**, tendo início a partir da publicação do contrato no PNCP.

O contrato atualmente vigente no TRE-PE cujo objeto é a prestação de suporte técnico/service desk, CT nº 40/2023 (2408278), tem vigência até 17/06/2026. Pretende-se que a nova contratação inicie antes do término do contrato atual, de forma que o Tribunal tenha um período de transição contratual no intuito de se evitar a paralisação do serviço (de natureza contínua no órgão), pois serão necessárias ações iniciais junto à nova empresa contratada, como reunião de alinhamento, capacitação, entre outras. Tão logo sejam realizadas essas ações, o contrato 40/2024 será encerrado, para que só depois sejam iniciados os serviços pela nova empresa contratada, evitando-se a prestação de um mesmo serviço por duas empresas de forma concomitante.

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

- Os processos judiciais 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;
- haverá um 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 pelo 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 do ETP (3089361), 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.

### 1.3. Natureza do Objeto

O objeto desta contratação possui características **comuns e usuais** no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital.

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** no órgão, podendo ser estendido por mais de um exercício financeiro.

## 2. Fundamentação da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘b’ da Lei nº 14.133/2021)

### 2.1. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

Os **objetivos, benefícios e justificativas** para a presente contratação estão devidamente detalhados no Processo SEI nº 0003029-63.2025.6.17.8000, doc nº 3089361, referente aos Estudos Técnicos Preliminares (ETP).

Especificamente, essas informações podem ser consultadas nos seguintes tópicos do referido documento:

- 1.4. Necessidades e Requisitos do Objeto
- 1.5. Benefícios Esperados
- 1.10. Descrição e Justificativa da Solução Escolhida
- 1.15. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade da Contratação

Ressalta-se que o documento completo dos Estudos Técnicos Preliminares constará em publicação no site do TRE-PE, no Portal da Transparência - [link](#) Contratações.

### 2.2. Alinhamento Estratégico

<b>Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:</b>	Objetivo Estratégico nº 12 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026
<b>Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:</b>	OE1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário OE8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas
<b>Impacto no PLS:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Energia Elétrica - impacto negativo.</li> <li>2. Água e Esgoto - impacto negativo.</li> <li>3. Papel - impacto negativo.</li> <li>4. Copos Descartáveis - não se aplica.</li> <li>5. Água envasada - impacto negativo.</li> <li>6. Impressão - impacto negativo.</li> <li>7. Gestão de Resíduos - não se aplica.</li> <li>8. Reformas e construções - não se aplica.</li> <li>9. Telefonia - impacto negativo.</li> <li>10. Transporte - não se aplica.</li> <li>11. Qualidade de vida - não se aplica.</li> <li>12. Capacitação em Sustentabilidade - não se aplica.</li> <li>13. Equidade e Diversidade - não se aplica.</li> <li>14. Descarbonização - não se aplica.</li> </ol>
<b>Sequencial no Plano de Contratações Anual:</b>	053
<b>Referência a outros Planos, se houver:</b>	---

## 2.3. 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 - constantes dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) - (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 - constante dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) - (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.

### 2.3.1. Quantitativo de profissionais dos contratos

A tabela abaixo apresenta informações sobre os contratos realizados pelo Tribunal para a prestação de serviço de suporte técnico/service desk:

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 acima 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 negócio nas respectivas contratações.

### Diagnóstico do Contrato Atual

Analisando mais detalhadamente a contratação vigente, formalizada por meio do Contrato TRE-PE 040/2023 - FSBR (2408278), identificamos que a atuação da empresa FSBR envolve, em 2025, a participação de três colaboradores, contratados para as atividades de atendimento de 1º nível. Esse contrato foi escolhido para essa análise, pois essa contratação se encontra vigente e é a que mais se aproxima do objeto da demanda 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 da contratada 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, com a empresa atuando apenas após a ocorrência do problema.

### 2.3.2. Quantidade de Chamados

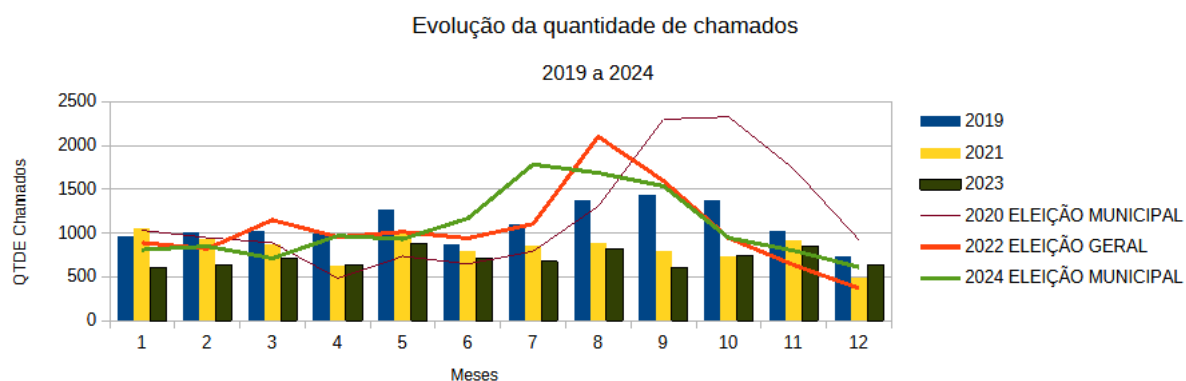
QUANTIDADE DE CHAMADOS POR ANO

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 dos últimos 10 (dez) anos. A oscilação ocorre principalmente em razão do processo eleitoral, e, 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)**

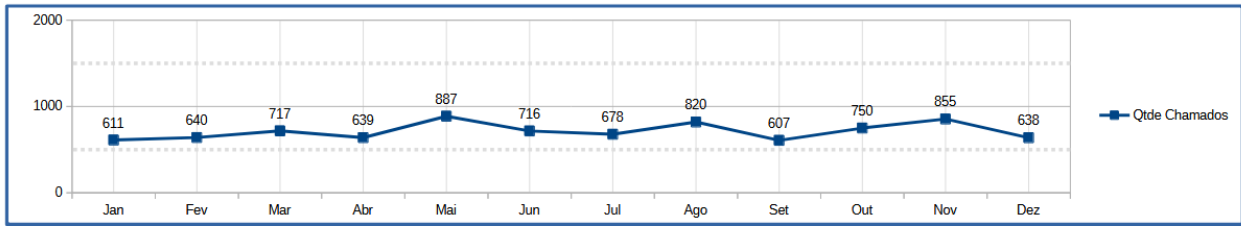


Abaixo, são apresentadas informações sobre a volumetria dos atendimentos das equipes atuais de 1º nível (N1) e 2º nível (N2) ao longo dos anos de 2023 e 2024, o que também comprova o comportamento sazonal do registro dos chamados de TIC no TRE-PE.

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

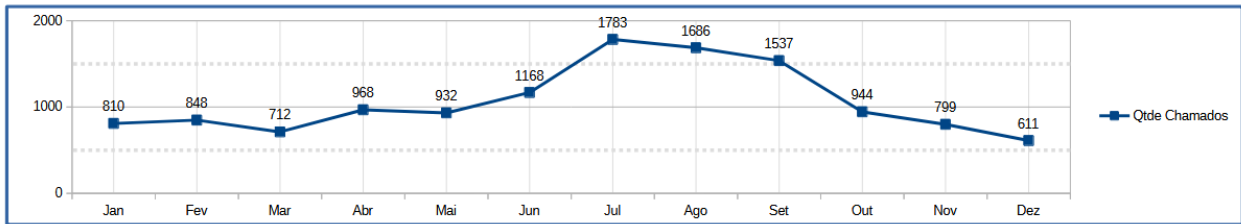
**1º Nível - 2023**

Total de Chamados Atendidos: 8.558



**1º Nível - 2024**

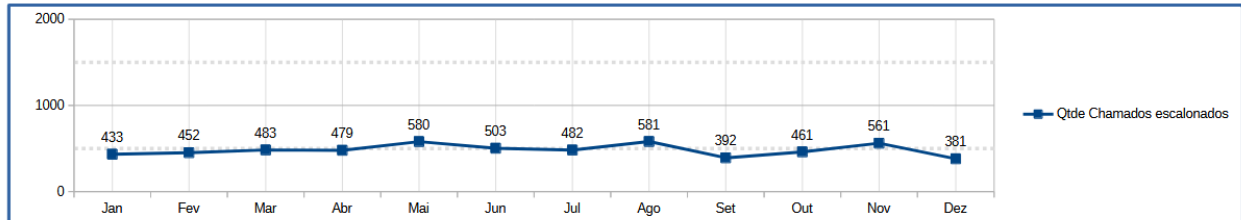
Total de Chamados Atendidos: 12.798



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

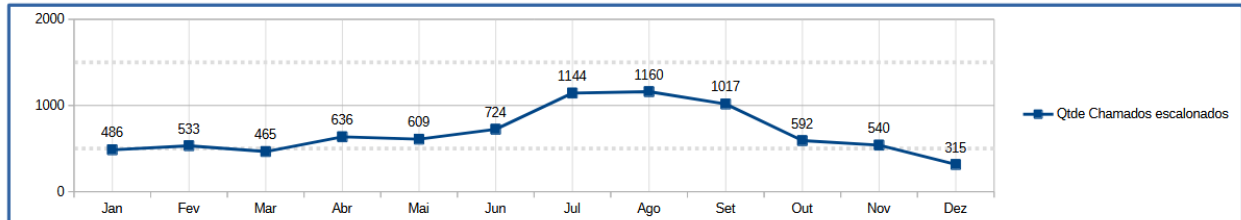
**2º Nível - 2023**

Total de Chamados Atendidos: 5.788



**2º Nível - 2024**

Total de Chamados Atendidos: 8.221



Em complemento à análise acima, nas Eleições 2024, foi implantada pelo TRE-PE a transmissão dos resultados de votação/boletins de urna a partir de diversos locais no estado, além dos cartórios eleitorais (que já funcionam como locais de transmissão). Houve transmissão de dados a partir de 370 locais chamados de PTS – Pontos de Transmissão Secundário. Por ter sido um projeto piloto, em 2024, os atendimentos de suporte a essa atividade foram realizados por equipe de servidores do próprio Tribunal, que registraram as demandas em planilha compartilhada. Além dos chamados registrados nessa planilha, cabe ressaltar que várias solicitações recebidas não puderam ser incluídas na planilha em razão do alto volume das demandas no dia da eleição, atendidas inclusive por meio de ligação telefônica visando atendimentos mais imediatos. Ou seja, a planilha não reflete fielmente os atendimentos realizados, tendo o volume de chamados sido bem superior ao registrado.

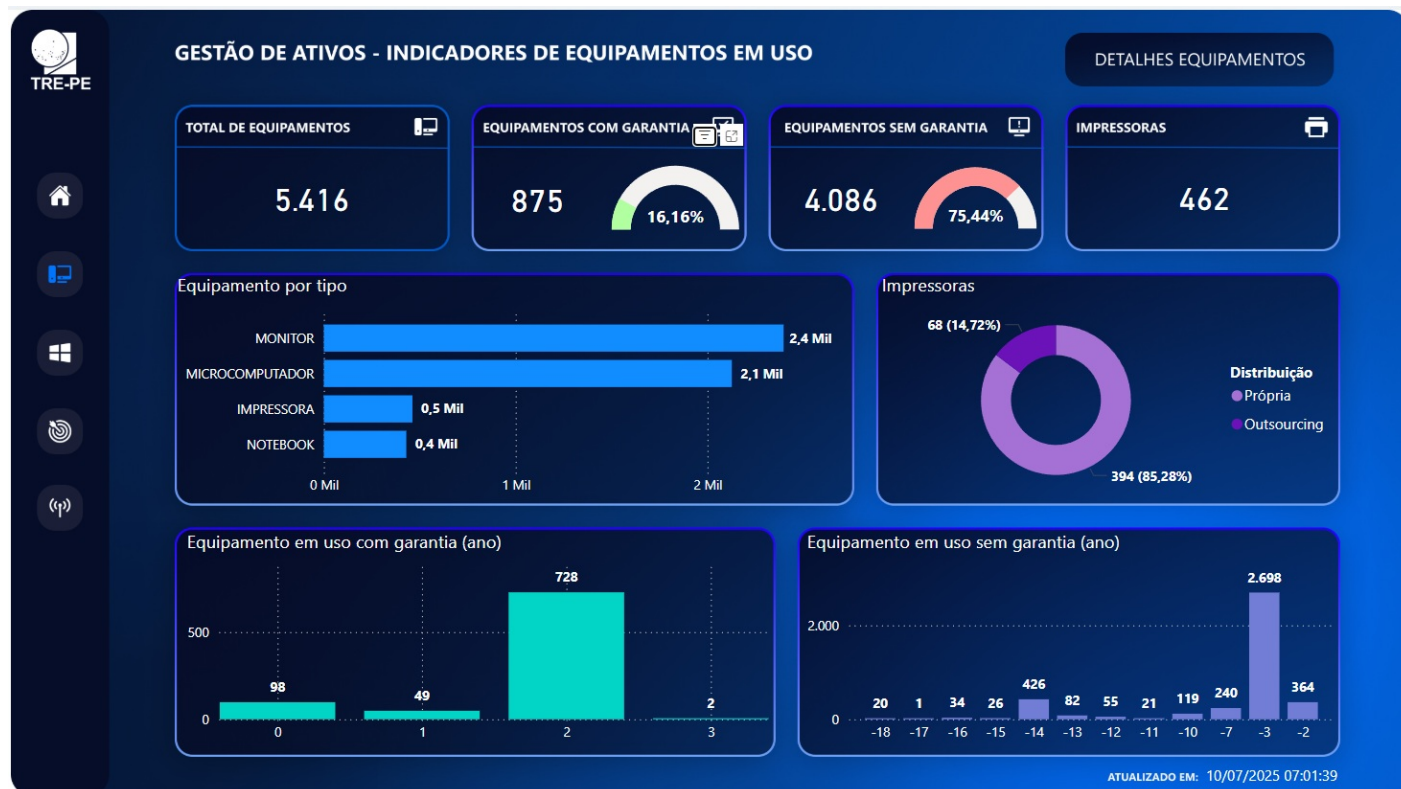
A partir dos registros, verifica-se que foram atendidos 514 chamados. Há que se ressaltar, ainda, que a planilha foi construída ao longo do primeiro dia previsto para o suporte, razão pela qual não dispomos de dados sobre os trabalhos desenvolvidos por aquela equipe em momentos

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.

### 2.3.3. 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) constante dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), a qual foi extraída 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 constantes no Anexo D (aos Estudos Técnicos Preliminares - ETP), mas todos os equipamentos do parque podem demandar atendimento de suporte para manutenção do bom funcionamento.



Abaixo, apresenta-se 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

#### 2.3.4. 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 Nº 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 aos usuários, 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 preventivas 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 abarcar 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 irá minimizar o escalonamento de chamados para outras equipes da Secretaria. Desse modo, a contratação abarcará o atendimento completo aos chamados (1º e 2º níveis), minimizando o escalonamento para servidores do quadro funcional. Estima-se a quantidade de 4 (quatro) profissionais com o perfil de Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática. Esse quantitativo foi estimado com base em tratativas realizadas com os gestores das unidades que exercem atualmente o atendimento desses chamados relacionados a equipamentos.
- Presença de 1 (um) profissional sênior, dentre os 4 (quatro) estimados acima, com o perfil Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática que atuará também como supervisor, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz.
- Estimativa de 3 (três) Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação durante toda a vigência da contratação, com base na média de colaboradores alocada nos contratos anteriores (vide tópico 2.3.1 deste TR);
- 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 (quatro) 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 <b>Sênior</b>	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 (ao menos 5 anos) 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, incluindo aquelas referentes ao atendimento presencial de 2º nível a equipamentos de microinformática, 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 (1 ano de experiência), para esse período, é suficiente.

De acordo com a alínea 'c' do tópico 14.1 da Portaria SGD/MGI 1.070/2023, "O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque 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 efetivamente 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 encerrament o da contratação	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07

## 2.4. Análise de Mercado e Justificativa para a Solução Escolhida

A análise de mercado e a solução escolhida para atendimento da demanda constam nos Estudos Técnicos Preliminares (documento nº 3089361), nos tópicos 1.9 e 1.10. O referido documento consta em publicação no site do órgão, no Portal da Transparência - link Contratações.

## 2.5. Impacto Ambiental

Os impactos ambientais identificados estão relacionados a seguir:

- 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 esses impactos, o gestor da contratação deverá realizar campanhas de conscientização de uso de energia e recursos junto à empresa contratada.

## 2.6. Conformidade Técnica e Legal

A presente contratação, ora especificada, guarda conformidade com a Portaria nº 499/2023 TRE-PE/PRES/DG/STIC, que institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE).

Ademais, a contratação deverá estar em conformidade com normas técnicas e legais e aderente aos seguintes normativos:

- 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 nº 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.

## 3. Requisitos da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘d’, art. 40, §1º e 2º da Lei nº 14.133/2021)

### 3.1. Requisitos do Objeto

#### 3.1.1. Requisitos de Negócio:

3.1.1.1. 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) dos Estudos Técnicos Preliminares;

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

### 3.1.1.2. Disponibilidade do serviço:

3.1.1.2.1. 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 turnos), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;
  - Em ano eleitoral, a CONTRATADA deverá considerar o horário de 7 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, podendo ocorrer 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.
- A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, sem dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo à contratada dimensionar sua equipe e organizar seus recursos para assegurar o atendimento das solicitações do contratante.
- Em razão da sazonalidade das atividades institucionais da Justiça Eleitoral, poderá ser requerida a **disponibilidade de atendimento fora do horário comercial**, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em períodos noturnos, mediante comunicação prévia à contratada, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- Essa disponibilidade poderá ser necessária, especialmente, nos seguintes períodos ou eventos:
  - 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.
- O atendimento nessas situações deverá observar os prazos de resposta e solução definidos neste Termo de Referência, não implicando controle de jornada ou subordinação direta dos profissionais da contratada.

3.1.1.2.2. Não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos subitens acima;

3.1.1.2.3. 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;

3.1.1.2.4. As soluções das demandas dos usuários devem ser tempestivas, conforme níveis de serviço definidos neste TR;

3.1.1.2.5. 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. 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;

3.1.1.2.6. 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;

3.1.1.2.7. A priorização dos chamados será realizada de acordo com os critérios estabelecidos neste TR, por meio das regras elencadas no documento **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES** (3158731). Essa priorização dos chamados é considerada um elemento essencial para a definição dos níveis mínimos de serviço.

3.1.1.2.8. 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;

3.1.1.2.9. 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.

### 3.1.2. Requisitos Funcionais - FUNÇÕES RELACIONADAS À OPERAÇÃO DE SERVIÇO

3.1.2.1. O atendimento será realizado pela equipe da Contratada, oferecendo suporte de forma remota ou presencial, com os procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados. Os profissionais ficarão instalados no edifício sede do TRE-PE, observando-se o estabelecido na seção 4.1.1. **Rotinas de Execução** deste Termo de Referência.

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

3.1.2.2. 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

3.1.2.3. 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. 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.

### 3.1.3. Requisitos relacionados aos perfis profissionais e à infraestrutura física e computacional:

3.1.3.1. A empresa deve possuir, em seu quadro funcional, no momento da execução dos serviços, profissionais com a qualificação mínima exigida no **Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3158725)**, mantendo sempre à disposição do TRE-PE profissionais capacitados e com conhecimentos atualizados;

3.1.3.2. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência profissional comprovada conforme descrito no **Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3158725)** deste documento.

3.1.3.2. As informações sobre a infraestrutura tecnológica existente no TRE-PE encontram-se disponíveis no **Termo de Referência - Anexo B - ANÁLISE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL (3156345)**, incluindo quantitativo de ativos, tipos de softwares e aplicativos existentes;

3.1.3.3. A contratada deverá garantir que os serviços sejam prestados por profissionais técnicos especializados e atualizados nas diversas soluções de TIC, para promover a redução dos impactos ao negócio causados por erros operacionais e facilitar o atingimento dos níveis mínimos dos serviços pela contratada;

3.1.3.4. Com o objetivo de possibilitar a implantação da medição dos serviços, será necessário o apoio de uma ferramenta de Service Desk - ITSM (*Information Technology Service Management*), ou seja, uma ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC baseada em ITIL. A ferramenta adotada pelo TRE-PE, no momento do início do contrato, deverá ser utilizada pela empresa contratada, que receberá treinamento, durante a fase de adaptação;

3.1.3.5. Os perfis profissionais e respectivos códigos CBO (Código Brasileiro de Ocupação), definidos no anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e que devem ser fornecidos pela contratada, são os apresentados na tabela a seguir.

ID	Cód · CB O	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
1	317 2- 10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Junior, Pleno e Senior) TECSUP - 01, 02 e 03)	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	313 2- 20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior) TECMAN-01, 02 e 03)	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.

3.1.3.6. Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

#### **São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico:**

- Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- Realizar atendimento telefônico, remoto e presencial, aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.),

- com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
  - e) Finalizar os chamados solucionados nos diversos níveis de atendimento, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
  - f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
  - g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
  - h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças;
  - i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;
  - j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
  - k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços. A atuação presencial nos equipamentos também requer autorização dos usuários envolvidos;
  - l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto ou presencial;
  - m) Encaminhar, pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
  - n) Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
  - o) Orientar o usuário quanto à importância da participação na pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema de atendimento, após o fechamento do chamado técnico;
  - p) Atuar nos chamados classificados pela Seção de Atendimento ao Usuário, equipe de 2º Nível, como de maior complexidade, a partir de orientações incluídas para continuidade do atendimento. Essa rotina também será utilizada para os chamados que envolvem a Assistência a Sessões Plenárias, ou Eventos do TRE;
  - q) Atuar oferecendo assistência e apoio técnico às Sessões Plenárias do TRE-PE, o que envolve, subsidiariamente, apoio técnico à transmissão de eventos virtuais ou presenciais promovidos pelo TRE-PE.

## **SUPERVISOR**

Responsável por aspectos técnicos e operacionais do atendimento, atuando como líder técnico da equipe, e garantindo qualidade e eficiência no atendimento, priorizando o suporte aos chamados relativos ao processo eleitoral e situações críticas de operação.

### **Atribuições previstas para o Supervisor da Central de Serviços**

- a) Monitorar continuamente os atendimentos realizados pela equipe, garantindo aderência aos padrões de qualidade e prazos estabelecidos;
- b) Validar procedimentos técnicos adotados pelos atendentes, orientando quanto às melhores práticas e correções necessárias;
- c) Apoiar tecnicamente os atendentes em casos de maior complexidade ou criticidade, atuando como ponto de escalonamento;
- d) Garantir que os registros de chamados estejam completos, precisos e em conformidade com os requisitos da STIC;
- e) Distribuir e organizar a carga de trabalho entre os técnicos, conforme a demanda e prioridades;
- f) Acompanhar indicadores de desempenho da equipe (tempo de resposta, tempo de resolução, satisfação do usuário);
- g) Elaborar relatórios periódicos de desempenho e qualidade dos serviços, encaminhando-os à gestão da STIC;
- h) Promover reuniões de alinhamento e feedback com os técnicos, visando à melhoria contínua dos processos;
- i) Planejar escalas de trabalho, especialmente em períodos críticos do Processo Eleitoral, garantindo cobertura adequada;
- j) Implementar rotinas de auditoria interna dos atendimentos, identificando falhas e propondo melhorias;
- k) Sugerir ajustes em fluxos de atendimento e ferramentas utilizadas, em articulação com a gestão da STIC;
- l) Promover, junto ao preposto, capacitação contínua da equipe, identificando necessidades de treinamento e atualização tecnológica;
- m) Atuar na prevenção de incidentes recorrentes, propondo soluções estruturais e melhorias nos serviços;
- n) Servir como elo de comunicação entre a equipe técnica e a gestão da STIC, garantindo alinhamento estratégico;
- o) Interagir com usuários-chave e áreas demandantes para compreender necessidades específicas e ajustar o atendimento;
- p) Apoiar a divulgação de orientações e comunicados oficiais relacionados ao funcionamento da Central de Serviços.

## **PREPOSTO**

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

### **São atribuições do Preposto:**

- 1) Gerenciar a equipe de profissionais da Contratada;
- 2) Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato;

- 3) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- 4) Viabilizar os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- 5) Garantir o cumprimento das normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- 6) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- 7) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- 8) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- 9) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- 10) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- 11) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- 12) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- 13) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- 14) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- 15) Participar da reunião de início da contratação e de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- 16) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 17) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento da Central de Serviços.

#### **3.1.4. Disponibilização do Preposto**

3.1.4.1. O preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que este compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. A função de Preposto poderá ser exercida por componente que faça parte da equipe técnica, contanto que essas atribuições recaiam sobre o profissional com o perfil de 'Técnico de Suporte Sênior', uma vez que este já desempenhará a liderança técnica da equipe.

#### **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

3.1.4.2. O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros.

3.1.4.3. A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

3.1.4.4. Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

#### **3.1.5. Requisitos legais:**

3.1.5.1 Os requisitos legais estão indicados no tópico 2.6 deste TR.

#### **3.1.6. Requisitos de segurança:**

3.1.6.1. 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;

3.1.6.2. Os colaboradores da empresa devem portar crachá de identificação com nome, cargo e nome da empresa e esses dados, além de horário de trabalho, devem ser enviados à ASSEG para registro e controle de entrada;

3.1.6.3. O preposto da empresa 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;

3.1.6.4. O representante da empresa contratada deve assinar Termo de Responsabilidade dos equipamentos fornecidos pelo TRE-PE;

3.1.6.5. 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;

3.1.6.6. 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;

3.1.6.7. Os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da contratação, durante o período de vigência do contrato, deverão ser entregues ao TRE-PE;

3.1.6.8. 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;

3.1.6.9. A contratada deverá seguir as orientações/normas vigentes no âmbito deste Tribunal.

## 3.2. Condições da Proposta

### 3.2.1. DADOS DA PROPOSTA

3.2.1.1. A proposta comercial da licitante deverá conter, minimamente, as seguintes informações:

a) planilha de custos e formação de preços detalhando o preço ou lance final proposto, conforme **Termo de Referência - Anexo I - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS (3162823)**.

b) declaração, sob pena de desclassificação, que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º, da Lei 14.133/2021).

c) outras informações pertinentes.

3.2.1.2. As licitantes deverão apresentar planilha de custos e formação de preço detalhando o VALOR TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS integrantes do objeto da contratação, bem como o VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS consolidado e correspondente ao período de 24 (vinte e quatro) meses. Os preços deverão estar expressos em moeda corrente nacional, limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula.

3.2.1.3. A participação no presente certame representa completa e irrestrita aceitação das condições, bem como a garantia de seu cumprimento, referentes aos serviços, prazos e demais obrigações fixados neste Termo de Referência (e nos demais anexos), independente de declaração expressa da licitante.

3.2.1.4. Todos os custos, diretos e indiretos, incidentes sobre a execução do futuro contrato deverão ser considerados por ocasião da elaboração da proposta, não cabendo qualquer alegação posterior de erro e/ou não consideração de tal ou qual ônus, mesmo que não explicitado na respectiva planilha de custos e formação de preços.

3.2.1.5. A licitante deve garantir em sua proposta o custo para a execução dos serviços constantes no **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3158720)**, a depender da indicação da contratante e a serem realizadas ao longo do período de vigência da contratação.

3.2.1.6. Cada licitante é responsável pelos valores indicados nas respectivas planilhas de custos e formação de preços anexas às propostas comerciais, não lhe cabendo alegar quaisquer erros, falhas ou omissões para pleitear futura alteração contratual.

3.2.1.7. A proposta deverá ser registrada (no campo próprio do COMPRASNET) para o ITEM (único), cujo valor deve ser calculado conforme **Termo de Referência - Anexo I - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS (3162823)** disponibilizado.

### 3.2.2. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS

3.2.2.1. O valor máximo aceitável da proposta de preços no certame corresponde ao **Valor Total Estimado da Contratação indicado no tópico 8.4.2 deste TR**.

3.2.2.2. O valor máximo estimado corresponde ao valor dos serviços para o período de 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data da publicação do contrato no PNCP.

3.2.2.3. O critério de aceitabilidade de preços será o VALOR TOTAL estimado (valor de referência) para o ITEM (SERVIÇO).

3.2.2.4. Não serão aceitas propostas/lances finais com VALOR TOTAL DO SERVIÇO superior ao estimado.

3.2.2.5. A análise da exequibilidade da proposta de preços será realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços preenchida pela licitante em relação à sua proposta/lance final.

3.2.2.6. As propostas que se enquadrarem no critério abaixo, deverão ter suas exequibilidades comprovadas:

- propostas que apresentem VALOR TOTAL DO SERVIÇO abaixo de 50% do valor estimado pelo TRE/PE; (IN SEGES/ME nº 73/2022, art. 34, que dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.)

### 3.2.3. COMPROVAÇÃO DA EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

3.2.3.1. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, no caso de propostas que apresentem valor total do serviço inferior a 50%, a licitante deverá demonstrar que prestou serviços similares com o objeto desta contratação com preço igual ou inferior ao ofertado, por meio de empregados com qualificação equivalente ou superior à exigida no Edital durante, ao menos, 6 (seis) meses contínuos e com características compatíveis quanto ao perfil (Base normativa: Nota Técnica - AudTI/TCU 8/2023, Entendimento 15, item 4; Referência: Pregão Eletrônico 7/2022 da Controladoria Geral da União, Termo de Referência, item 10.3.2).

3.2.3.2. A comprovação deverá abarcar apenas os serviços com o(s) valor(es) ofertado(s) abaixo de 50% do(s) valor(es) estimado(s) pelo TRE/PE.

3.2.3.3. A demonstração de exequibilidade deve ser realizada por meio de serviços que tenham sido executados há, no máximo, 12 (doze) meses contados da data de abertura do certame licitatório. Essa limitação se deve pela necessidade de que os valores reflitam os preços praticados pelo mercado, tendo em vista não se tratar de avaliação de qualificação técnica, mas de avaliação de exequibilidade de preços (Base

### **3.2.4. VALIDAÇÃO E DILIGÊNCIA**

**3.2.4.1.** Os atestados devem ser fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado e conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo da respectiva CONTRATANTE e da CONTRATADA, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável por sua emissão. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

**3.2.4.2.** Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pelo TRE-PE, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei.

**3.2.4.3.** Se a proposta não for aceita, se a LICITANTE não atender às exigências de habilitação ou, ainda, se, após a diligência, não restar comprovada a veracidade das informações apresentadas, será examinada a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este termo de referência.

### **3.3. Garantia e Assistência Técnica**

3.3.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, dentre as modalidades a seguir:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b) seguro-garantia;

c) fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no país pelo Banco Central do Brasil.

3.3.2. Os procedimentos atinentes à garantia da execução deverão seguir os critérios previstos no Capítulo II, do Título III, da Lei nº 14.133/2021.

3.3.3. A não apresentação da garantia, ou da sua complementação, quando for o caso, fora do prazo estabelecido, sem justificativa, ensejará a aplicação das sanções previstas neste termo de referência e em lei.

3.3.4. A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do contrato.

3.3.5. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias úteis contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 3.3.1 deste termo de referência.

### **3.4. Parcelamento do Objeto**

Como o objeto da presente contratação é, por sua natureza, um único serviço, sendo constituído por um único item, não cabe parcelamento, uma vez que este traria riscos ao conjunto do objeto pretendido, pois inviabilizaria a gestão contratual e a execução do serviço.

### **3.5. Indicação de Marcas ou Modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)**

Como o objeto da presente contratação consiste na prestação de serviço especializado de suporte técnico, não se aplica a indicação de marcas, características ou modelos.

### **3.6. Critérios de Sustentabilidade**

#### **3.6.1. Critérios Sociais**

- A empresa ou seus dirigentes não podem ter sido condenados por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos 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;
- A empresa não pode possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016.

Os critérios sociais deverão ser comprovados por meio de declaração apresentada pela Contratada após a assinatura do contrato.

#### **3.6.2. Critérios Ambientais**

Não se aplica, visto se tratar de contratação de licenças de softwares.

### 3.6.3. Critérios Culturais

Não se aplica a esta contratação por se tratar de serviços de suporte ao usuário.

### 3.6.4. 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 n.º 14.133/2021.

O critério de acessibilidade deverá ser comprovado, na fase de habilitação, por meio de declaração apresentada pela proponente informando que cumpre as exigências de reserva de cargos previstas no art. 63 da Lei n.º 14.133/2021 e, ao longo de toda a contratação, conforme art. 116 da Lei n.º 14.133/2021.

### 3.6.5. 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.

## 3.7. Subcontratação

Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto deste certame licitatório, nos termos do art. 122, §2º, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021. Considerando que se trata da contratação de serviços de suporte técnico especializado, que são de natureza comum e usual no mercado, havendo ampla competitividade de empresas especializadas nesses serviços, entende-se que uma única empresa é capaz de reunir os recursos e competências necessários para executar o objeto com eficiência e eficácia.

A vedação à subcontratação visa evitar a diluição da responsabilidade e da capacidade técnica do contratado principal, o que poderia comprometer o controle sobre a qualidade e a efetividade dos serviços prestados, em prejuízo do interesse público. Além disso, tendo em vista que o objeto da contratação prevê a presença de colaboradores no ambiente da contratante para a realização das atividades, entendemos que a vedação da subcontratação auxiliará no atendimento aos requisitos e obrigações relacionados à segurança da informação do órgão.

## 4. Modelo de Gestão e Execução do Objeto (art. 6º, inciso XXIII, alíneas 'e' e 'f' e art. 40, §1º, inciso II, da Lei n.º 14.133/2021)

### 4.1. Condições de Entrega, Recebimento e Aceite do Objeto da Contratação

O Modelo de Execução do Contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste TR e seus anexos.

#### 4.1.1. Rotinas de Execução

##### 4.1.1.1. Locais de Execução

- Os serviços deverão ser executados nas instalações do Contratante, conforme disposto no tópico 3.1 deste Termo de Referência, cujas localizações estão a seguir reproduzidas:
  - Edifício Sede - Av. Gov. Agamenon Magalhães, n.º 1.160, Graças, CEP 52010-904
  - Edifício Anexo - Av. Conselheiro Rosa e Silva, n.º 36, Graças, CEP 52051-215
  - Edifício Anexo - Av. Rui Barbosa, n.º 320, Graças, CEP 52011-040

##### 4.1.1.2 Horários de Prestação de Serviços

Os serviços serão prestados conforme descrito no requisito "3.1.1.2. Disponibilidade do Serviço", constante no tópico 3.1 - Requisitos, reproduzido a seguir:

- **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 candidaturas (Lei Complementar n.º 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 7 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, podendo ocorrer 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.
  - Em razão da sazonalidade das atividades institucionais da Justiça Eleitoral, poderá ser requerida a **disponibilidade de atendimento fora do horário comercial**, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em períodos noturnos, mediante comunicação prévia à

contratada, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

- Essa disponibilidade poderá ser necessária, especialmente, nos seguintes períodos ou eventos:
  - 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.

#### 4.1.1.3 Prazos de Execução

- Os prazos de execução das tarefas ou serviços e demais condições de triagem, categorização e priorização constam nos anexos: **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3158720) e Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3158731).**

#### 4.1.1.4 Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC

- As tarefas e serviços serão executados individualmente na forma de chamados técnicos a serem registrados em sistema específico de gerenciamento de serviços de TI (GSTI ou ITSM - IT Service Management), com base em Catálogo de Serviços definido no **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3158720)**. O sistema será fornecido, gerenciado e hospedado pela Contratante. A Contratada será responsável pela adequada operação contínua da ferramenta, sem custo adicional à Contratante.

#### 4.1.1.5 Catálogo de Serviços

- O gerenciamento do Catálogo de Serviços é de responsabilidade da Contratante, e mantido no sistema ITSM pelas equipes das partes, sob supervisão do Contratante, sendo sujeito a alterações e ajustes ao longo da execução do contrato, nos termos previstos nos subitens 5.3.8 e 5.4 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. A empresa contratada terá papel importante na manutenção do Catálogo de Serviços atualizado, contribuindo com o processo, sempre com a validação da equipe de gestão contratual.

#### 4.1.1.6 Encaminhamento de Demandas

- Os serviços serão demandados, conforme prazos e demais níveis de serviços estabelecidos neste TR, por meio de Ordens de Serviços (OS's) mensais, cujo modelo encontra-se no **Termo de Referência - Anexo F - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (3158737)**. As entregas deverão respeitar as datas, prazos e demais orientações contidas nas OS's, e estar em conformidade com as condições definidas no Catálogo de Serviços e com os níveis mínimos aceitáveis de qualidade e demais disposições deste TR. O Contratante poderá rejeitar qualquer OS finalizada em que identificar inconformidades ou desvios de qualidade insanáveis, aplicando as penalidades cabíveis.

#### 4.1.1.7 Etapas de Execução

O quadro a seguir apresenta as etapas de execução do projeto relacionadas à contratação em pauta:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
01	Assinatura do Contrato pela contratada	Até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
02	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto, de compromisso de manutenção de sigilo, e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2, 3 e 6 do <b>Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3156343)</b> deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da publicação do contrato no PNCP.
03	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide <b>Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3158725)</b> e itens 4 e 5 do <b>Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3156343)</b> deste Termo de Referência)	Até 02 (dois) dias úteis antes do início da prestação do serviço.

04	Iniciação. Período de ambientação da equipe da contratada.	Período compreendido entre a reunião de alinhamento e a data acordada para o início da prestação do serviço (Etapa 06) em que a empresa ficará se instalando.  A etapa 04 é um "combo" de atividades, encerrando na etapa 06
05	Emissão de Ordem de Serviço.	Até 05 (cinco) dias úteis antes do início indicado para a prestação dos serviços
06	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da publicação do Contrato no PNCP.
07	Disponibilização do Relatório Gerencial dos Serviços Executados pelo TRE-PE.	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
08	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pelo TRE-PE	Até o 5º (quinto) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
09	Reunião mensal para Validação do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pelo Preposto da Contratada	Até 05 (cinco) dias úteis do recebimento do TRD pelo Preposto da Contratada.
10	Pagamento relativo ao Serviço	O pagamento ocorrerá, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada do TRD validado, de acordo com o prazo definido no tópico 6.1 deste TR.
11	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do Contrato.
12	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

## **DINÂMICA DAS FASES DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:**

### **Iniciação - Reunião de Alinhamento de Expectativas**

1. Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com os objetivos abaixo relacionados:
  - a) Identificar as expectativas;
  - b) Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos;
  - c) Repassar os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas, bem como programadas as ações de preparação e de início efetivo da prestação;
  - d) Esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço.
2. Excepcionalmente, admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério da CONTRATANTE.
3. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe da STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da CONTRATADA;
4. A reunião realizar-se-á no edifício sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a publicação do Contrato de Prestação de Serviço no PNCP, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
5. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide Modelos constante no Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3156343);
  - a) Em até dois dias úteis antes do início da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a relação nominal dos técnicos que prestarão o serviço, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento, deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e de Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide Modelos constante no Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3156343);
  - b) Essa etapa de preparação envolverá o cadastramento dos profissionais da Contratada para acesso ao ambiente e aos recursos

computacionais necessários à execução, bem como disponibilização de listas de contatos e responsabilidades.

6. Por ocasião da reunião inicial, o Contratante designará
  - a) a data de início da prestação dos serviços;
  - b) o rol de artefatos (e respectivas formas de prestação das informações) que se apliquem à contratação.
7. A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;
8. Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos partícipes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado;
9. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter, sempre que possível, a continuidade do serviço prestado por meio da atual contratação.

### **Período de Estabilização**

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual a eventual glosa pelo não atingimento dos resultados esperados para os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderá ser implementada gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: aplicar, no máximo, 70% (setenta por cento) do valor calculado para a glosa por não atingimento dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
2. Para o 2º (segundo) mês de execução: aplicar, no máximo, 80% (oitenta por cento) do valor calculado para a glosa por não atingimento dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: aplicar, no máximo, 90% (noventa por cento) do valor calculado para a glosa por não atingimento dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência, desde que seja feita a alocação de, ao menos, 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço.

### **Encerramento**

#### **Transferência de Conhecimento**

Deve ser verificado se foi seguido o indicado no item TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E PROPRIEDADE INTELECTUAL, registrado ao final do tópico 4.1 deste Termo de Referência, definindo as ações necessárias para o seu fiel cumprimento.

#### **Reunião de Validação das Expectativas**

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, próximo ao encerramento do contrato, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, o(s) membro(s) da equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da CONTRATADA.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

#### **4.1.1.8 Papéis**

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- 1) **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço;
- 2) **Fiscal Demandante e Técnico do TRE-PE:** são os servidores da Coordenadoria de Serviços da STIC responsáveis pelas atividades de fiscalização contratual. O papel será desenvolvido pelos servidores da Seção de Atendimento ao Usuário (SEAUTIC). Para esta contratação, propõe-se que os papéis de fiscalização demandante e técnico sejam absorvidos pela mesma equipe, que é responsável por gerenciar os trabalhos da Central de Serviços da STIC;
- 3) **Fiscal Administrativo do TRE-PE:** é o servidor responsável pelas atividades de fiscalização na seara administrativa, indicado pela Secretaria de Contratações;
- 4) **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;

- 5) **Supervisor Técnico de Serviços da CONTRATADA:** é a pessoa responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos da Central de Serviços o Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor que é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços. Para a presente contratação, este papel será desempenhado pelo profissional com o perfil "Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior".
- 6) **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos necessários de qualificação estão especificados neste Termo de Referência no tópico 3.1 - Requisitos e no Termo de Referência - **Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3158725)**.

#### 4.1.1.9 Comunicação

Poderão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da CONTRATADA, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos descritos neste Termo de Referência.

#### 4.1.1.10 Instrumentos Formais

O instrumento formal para formalizar o fornecimento do serviço será o Contrato Administrativo.

Mensalmente, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo anexo a este Termo de Referência) devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos abertos, por meio dos canais formalmente constituídos para tal fim, passarão a ser recepcionados e atendidos pela equipe contratada, através do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Os mecanismos padronizados de comunicação entre as partes são os a seguir descritos, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do CONTRATANTE:

##### I. Ordem de Serviço (OS):

- Emissor: CONTRATANTE;
- Destinatária: CONTRATADA;
- Finalidade: Demandar à CONTRATADA a prestação de serviço relativo ao objeto do contrato;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Gestor do Contrato para o Preposto da CONTRATADA.

##### II. Relatórios Geral de Serviços (RGS):

- Emissora: CONTRATANTE;
- Destinatário: CONTRATADA;
- Finalidade: Apresentação dos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo. Serão considerados como entregues os chamados abertos que foram fechados no período;
- Forma de Comunicação: Disponibilizada ao Preposto da CONTRATADA pela Equipe de Fiscalização Contratual, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste TR e seus anexos.

##### III. Complemento a RGS:

- Emissor: CONTRATADA;
- Destinatária: CONTRATANTE;
- Finalidade: Relacionar sugestões de inclusões e alterações relevantes a serem realizadas na Base de Conhecimento, bem como as possíveis inclusões e alterações que possam ser realizadas no Catálogo de Serviços, se houver;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Preposto da CONTRATADA, e entregue ao Gestor do Contrato, a ser registrado junto a RGS

##### IV. Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

- Emissor: CONTRATANTE;
- Destinatária: CONTRATADA;
- Finalidade: Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato, com registro das eventuais glosas por não atendimento aos níveis de serviço;
- Forma de Comunicação: Expedido pelo Gestor do contrato para o Preposto da CONTRATADA

##### V. Nota Fiscal (NF)

- Emissora: CONTRATADA;
- Destinatário: CONTRATANTE;

- Finalidade: Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual;
- Forma de Comunicação: Expedida pela CONTRATADA ao Gestor do contrato.

#### VI. Ata de Reunião (AR)

- Emissor: CONTRATADA ou CONTRATANTE;
- Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA;
- Finalidade: Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes;
- Forma de Comunicação: Enviado por e-mail ou entregue em mãos (a juízo do CONTRATANTE) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.

Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal (APF), toda a comunicação dar-se-á preferencialmente de forma eletrônica, através de e-mail ou outro meio definido pelo CONTRATANTE, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade). As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de correspondências eletrônicas (e-mails) expedidas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e correspondências formais da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

Os esclarecimentos solicitados pela(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE deverão ser prestados no prazo de 24 (vinte quatro) horas, podendo ser fixado prazo diverso de acordo com a complexidade do caso.

#### 4.1.1.11 Acompanhamento

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a CONTRATADA receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, considerando critérios associados ao atendimento das demandas dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, o TRE-PE será responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a CONTRATADA como responsável pela execução e monitoramento do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço deverá ser gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a CONTRATADA seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à CONTRATADA coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação, por meio da ferramenta de ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que atuará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

Mensalmente, será elaborado Relatório Gerencial de Serviços (RGS), por meio de ferramentas de ITSM, referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentado em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, mensalmente, para cada OS finalizada, o RGS deverá ser composto pelos itens a seguir definidos:

- I. Relação dos atendimentos (*tickets*) realizados no período, com os respectivos dados acerca de cada atendimento individual, tais como:
  - a) Identificação do chamado;
  - b) Descrição do chamado;
  - c) Identificação do atendente;
  - d) Data/hora de abertura, resposta e solução;
  - e) Comparativo do nível de serviço previsto e realizado.
- II. Demonstrativo de cálculo de todos os indicadores apurados no sistema ITSM ou por outro meio eventualmente aceito ou indicado pelo CONTRATANTE;
- III. Relatórios emitidos pelas ferramentas utilizadas para mensuração dos indicadores, a exemplo dos relatórios de disponibilidade de recursos (Metabase, Nagios e/ou Zabbix, etc.) e de atendimentos telefônicos da Central de Serviços, quando necessário;
- IV. Relação das inclusões e alterações relevantes a serem realizadas na Base de Conhecimento, se houver;
- V. Relação das possíveis inclusões e alterações que possam ser realizadas no Catálogo de Serviços, se houver;
- VI. Demais informações pertinentes solicitadas pela Equipe de Fiscalização Contratual.

#### 4.1.1.12 Recebimento provisório e recebimento definitivo

O recebimento dos serviços objeto deste contrato observará as disposições legais, conforme segue:

#### **Recebimento Provisório**

O recebimento provisório será realizado pela equipe de fiscalização e ocorrerá por meio de Relatório Geral de Serviços (RGS) e seu complemento, acompanhado dos registros extraídos das ferramentas de ITSM e demais evidências de conformidade.

O recebimento provisório tem por finalidade verificar a execução física do objeto, permitindo a análise preliminar da aderência aos requisitos contratuais e aos níveis de serviço pactuados.

#### **Recebimento Definitivo**

O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor do Contrato, após a verificação da conformidade integral dos serviços prestados com os requisitos técnicos e contratuais, incluindo indicadores de desempenho e níveis de serviço exigidos.

O recebimento definitivo pressupõe:

- a apresentação dos relatórios gerenciais consolidados e demais documentos exigidos neste Termo de Referência;
- a validação da qualidade dos serviços pela equipe de fiscalização demandante e técnica.

O recebimento definitivo será formalizado mediante **Termo de Recebimento Definitivo**, devidamente assinado pelo Gestor do Contrato e juntado ao processo administrativo correspondente.

O recebimento provisório e definitivo observarão os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, podendo o CONTRATANTE exigir documentos ou relatórios adicionais sempre que necessário para assegurar a boa execução contratual. O pagamento das Notas Fiscais apresentadas pela CONTRATADA estará condicionado ao recebimento definitivo dos serviços e seguirá o disposto no tópico 6.1 deste TR.

#### **4.1.1.13 Condições de agendamento de visitas ou vistorias**

Não será necessária a realização de visitas ou vistorias técnicas como requisito de habilitação ou como condição para participação na licitação considerando que os serviços serão prestados integralmente nas dependências do TRE-PE, utilizando a infraestrutura da contratante.

#### **4.1.1.14 Transferência de Conhecimento e Propriedade Intelectual**

Ao longo de toda a execução contratual, a CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

Em conformidade com a legislação em vigor, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

## **4.2. Obrigações da Contratada**

- a) Executar o serviço conforme especificações deste instrumento e da proposta de preços apresentada.
- b) Manter equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos e de acordo com os perfis profissionais estabelecidos neste Termo de Referência.
- c) Manter, durante a execução da contratação, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitada(o)s, treinada(o)s e qualificada(o)s para fornecimento do objeto contratado, obedecendo, inclusive, aos critérios de senioridade.
- d) Cumprir integralmente os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo as disposições relativas à segurança da informação.
- e) Apresentar, dentro do prazo estabelecido, a garantia contratual, no valor e vigência constantes no tópico 3.3 deste Termo de Referência.
- f) Manter, ao longo de toda a contratação, os critérios de sustentabilidade.
- g) Apresentar declaração de atendimento aos requisitos de sustentabilidade previstos neste Termo de Referência no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir da assinatura do contrato;
- h) Fornecer equipamentos e softwares adaptados em caso da existência de pessoas com deficiência contratadas para a execução do serviços.
- i) Informar à equipe de gestão e fiscalização contratual qualquer necessidade de alteração na Base de Conhecimento ou no Catálogo de Serviços.
- j) Prezar pelo preenchimento detalhado de todas as informações necessárias ao atendimento dos chamados.
- k) Fornecer os materiais e equipamentos eventualmente exigidos/necessários à execução do serviço, com a qualidade e a quantidade especificadas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, pelas normas e pela legislação.
- l) Arcar com a responsabilidade decorrente de erros do serviço, provenientes de culpa ou dolo da CONTRATADA, independentemente da ação de fiscalização do Tribunal.
- m) Responsabilizar-se pelo pagamento dos empregados e também pelo cumprimento de todas as obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, transportes, seguros e de tudo mais que se fizer necessário à conclusão e quitação dos encargos decorrentes dos serviços contratados.
- n) Atender a quaisquer orientações e exigências da Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação, inerentes à execução do objeto contratual, nos limites contratuais, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, no prazo por ela fixado, admitindo-se prorrogação, desde que conveniente e oportuno para a Administração.

- o) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE bem como aos documentos relativos à sua execução.
- p) Paralisar, por determinação do TRE/PE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança ou bens do CONTRATANTE e/ou de terceiras pessoas.
- q) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- r) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- s) Verificar e conferir todos os documentos e instruções que lhe forem fornecidos, comunicando à(ao)s agentes de fiscalização do TRE/PE qualquer irregularidade, incorreção ou discrepância encontrada, que desaconselhe ou impeça a sua execução.
- A não observância das informações constantes dos documentos e instruções referidos no item anterior transferirá à CONTRATADA todas as responsabilidades pelo mau funcionamento ou instabilidade dos elementos defeituosos.
- t) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse do CONTRATANTE, por ele julgadas necessárias, pertinentes ao objeto da contratação, sob pena de aplicação das sanções contratuais.
- u) Indicar, até a reunião de início da contratação, Preposta(o), com capacidade para tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos, reservando-se ao TRE/PE o direito de determinar, motivadamente e a qualquer tempo, a sua substituição (em igual prazo), caso em que a CONTRATADA deverá indicar outra(o) representante.
- v) Comunicar à(ao)s agentes de fiscalização do TRE/PE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente de que tenha conhecimento, no local de realização dos serviços.
- w) Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que anteceda a data da entrega da documentação solicitada, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- x) Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na respectiva licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
- y) Executar os serviços nos prazos fixados neste instrumento, cumprindo com os indicadores estabelecidos.
- z) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao TRE/PE, devendo ressarcir imediatamente em sua integralidade, podendo este Tribunal, descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- aa) Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiras pessoas por culpa ou dolo de suas(seus) representantes legais, preposta(o)s ou empregada(o)s, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE;
- ab) Atender as normas sobre segurança e saúde no trabalho, inclusive as normas de segurança do TRE/PE.
- ac) Manter sempre organização e zelo pelo local de serviço e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- ad) Cuidar para que sua(eu)s empregada(o)s se apresentem devidamente identificada(o)s por meio de crachá, durante a execução do serviço.
- ae) Apresentar aos agentes de fiscalização, antes do início da execução do serviço e sempre que houver mudança de empregado, a relação nominal dos empregados que executarão os serviços.
- af) Instruir sua(eu)s empregada(o)s a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-a(o)s a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao TRE/PE toda e qualquer ocorrência neste sentido.
- ag) Instruir sua(eu)s empregada(o)s quanto à prevenção de incêndios nas áreas do TRE/PE e quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do TRE/PE.
- ah) Atender às solicitações da(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE quanto à substituição da(o)s empregada(o)s alocada(o)s, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
- ai) Informar endereço eletrônico (e-mail) e telefone para realização de tratativas durante a execução da contratação, como também para o recebimento de eventuais comunicações de atos processuais.
- aj) Observar os termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- ak) Apresentar tempestivamente toda a documentação necessária à liquidação da despesa e ao pagamento mensal dos serviços, conforme fixado no tópico 6.1 deste Instrumento e no Termo de Contrato.
- al) Manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, que eventualmente venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.
- am) Assinar documentos de Confidencialidade, Sigilo e Responsabilidade constantes do Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3156343) em seus itens correspondentes (3 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, 4 - Termo de Ciência, 5 - Termo de Confidencialidade da Informação e 6 - Termo de Responsabilização de Patrimônio), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no TRE/PE e cuidar, especialmente, para que toda(o)s a(o)s empregada(o)s diretamente associada(o)s à contratação assinem o Item 4 - Termo de Ciência, modelos anexados ao Ato Convocatório.
- an) O acesso às dependências do TRE/PE está condicionado ao atendimento da exigência indicada no item anterior.
- ao) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.
- ap) Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar incluso nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço.
- aq) Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados.

- ar) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados.
- as) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos porventura produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a sua documentação à Administração.
- at) A CONTRATADA não deverá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato.

Vedações aplicáveis à CONTRATADA:

- a) Interromper a execução da avença sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.
- b) Veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços contratados, sem prévia autorização do TRE/PE.
- c) Associar-se com outrem, realizar fusão, cisão ou incorporação de modo a prejudicar a execução do contrato, a juízo do TRE/PE.
- d) Contratar servidora(servidor) pertencente ao quadro de pessoal do TRE/PE, ativa(o) ou aposentada(o) há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como seu cônjuge, companheira(o), parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência da contratação.
- e) Beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo se amparada pelas exceções previstas no § 5º - C do art. 18 da Lei Complementar no 123/2006.
- f) Realizar o uso ou instalação de softwares em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual.

#### 4.3. Obrigações do Contratante

- a) Emitir Nota de Empenho e ordens de serviço.
- b) Fornecer os equipamentos e materiais necessários à instalação e execução dos trabalhos pela equipe contratada, bem como proporcionar à CONTRATADA as condições indispensáveis à execução do objeto deste Instrumento.
- c) Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela(o) representante ou Preposta(o) da CONTRATADA.
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução da contratação, em todas as suas fases, a fim de que sejam plenamente cumpridas as especificações do objeto pactuado.
- e) Receber e conferir os serviços em conformidade aos prazos fixados neste Instrumento, verificando a sua compatibilidade com as especificações estabelecidas, rejeitando, no todo ou em parte, se houver irregularidades.
- f) Efetuar os pagamentos à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Instrumento e no Contrato.
- g) Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento da execução contratual, preferencialmente por meio eletrônico (e-mail).
- h) Realizar as avaliações previstas no **Termo de Referencia - Anexo H - TRD - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (3158754)**.
- i) Assegurar o acesso às suas dependências da(o)s profissionais incumbida(o)s do fornecimento do objeto, desde que se apresentem devidamente identificada(o)s e que respeitem as normas internas de segurança da informação do TRE/PE.
- j) Explicitamente, emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste (art. 123 da Lei 14.133/2021)
- k) Notificar a(o)s emitentes das garantias quanto ao início de eventual processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º da Lei 14.133/2021).
- l) Observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores.
- m) Durante toda a execução contratual, caberá à equipe de gestão de fiscalização do contrato analisar o monitoramento dos riscos, atualizando-o quando necessário.
- n) Realizar a verificação periódica do acesso à rede por parte dos colaboradores ligados à contratação.
- o) Providenciar os procedimentos de exclusão, via chamado, do acesso ao(s) colaborador(es) desligados, após o seu afastamento ou término de vigência contratual.
- p) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- q) Acompanhar a validade e suficiência da garantia contratual apresentada, notificando a Contratada para renovação ou complementação sempre que necessário.
- r) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, se necessário.

Vedações aplicáveis ao TRE-PE:

- a) Praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
  - Exercer o poder de mando sobre a(o)s empregada(o)s da CONTRATADA, devendo reportar-se somente à/ao Preposta(o) ou pessoa(s) responsável(is) por ela(e) indicada(s).
  - Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA.
  - Promover ou aceitar o desvio de funções da(o)s trabalhadora(e)s da CONTRATADA, mediante a sua utilização em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual a(o) trabalhadora/trabalhador foi contratada(o).

#### 5. Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'f' da Lei nº 14.133/2021)

Função	Nome	E-mail	Lotação	Telefone
<b>Gestora Titular</b>	Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERVITIC/STIC	3194.9636
<b>Gestor Substituto</b>	Marcelo Ribeiro	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9933
<b>Fiscal Técnico e Demandante 1</b>	Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9932
<b>Fiscal Técnico e Demandante 2</b>	Janice Neves Maciel	janice.maciel@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9643
<b>Fiscal Técnico e Demandante 3</b>	Aldemir Alves dos Santos	aldemir.santos@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9642
<b>Fiscal Técnico e Demandante 4</b>	Bettina Souto Maior Fontes Pinto	bettina.fontes@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9641
<b>Fiscal Administrativo</b>	André Luis Brandão Ferreira	andre.ferreira@tre-pe.jus.br	SESEC/COAD/SCONT	3194.9671

Os fiscais demandantes serão os mesmos fiscais técnicos, pois eles representam as áreas que definiram a demanda e também possuem o conhecimento técnico necessário para averiguar o cumprimento dos serviços técnicos contratados.

## 6. Critérios de Medição e de Pagamento (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘g’ da Lei nº 14.133/2021)

### 6.1. Critérios de Medição e de Pagamento

1. Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas no **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3158731)**. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados;

2. A mensuração dos serviços, conforme previsto neste tópico, e o mecanismo de cálculo dos valores a liquidar - contemplando a devida aplicação de glosas/descontos – estão detalhados nos anexos **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3158720)** e **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3158731)**;

3. O faturamento mensal da CONTRATADA dar-se-á de acordo com os serviços prestados e que foram efetivamente solicitados, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

4. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviços, bem como das demais obrigações contratuais, sendo os cálculos efetuados pela equipe de fiscais técnicos e validados pelo gestor do contrato;

5. O valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:  
**REMUNERAÇÃO MENSAL = [VALOR MENSAL - AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO].**

Onde:

REMUNERAÇÃO MENSAL = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

VALOR MENSAL = Valor mensal fixo estabelecido em CONTRATO.

AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO = glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço previstos no **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3158731)**.

6. A CONTRATADA deverá entregar à Gestão/Fiscalização da contratação, até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação do serviço, nota fiscal/fatura do serviço, emitida em 1 (uma) via, para fins de liquidação e de pagamento, conforme cálculos realizados pela fiscalização contratual no recebimento do serviço;

7. No caso de as notas fiscais/faturas serem emitidas e entregues ao TRE/PE em data posterior à indicada no item anterior, será imputado à(ao) CONTRATADA(O) o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

8. Os pagamentos correspondentes aos serviços ocorrerão após atesto pelo gestor do Contrato, representando o recebimento definitivo.

9. Pela perfeita e fiel entrega do objeto licitado, o TRE-PE efetuará o pagamento do preço proposto pela licitante vencedora, mediante ordem bancária na conta corrente informada pela empresa, desde que não haja fato impeditivo provocado pela contratada. O prazo para pagamento será limitado a:

I – 10 (dez dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração;

II – 10 (dez dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

10. Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a Contratada será oficialmente comunicada do fato pelo gestor do Contrato, e a partir daquela data, o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento, sem qualquer ônus para o Contratante.

11. O número do CNPJ constante da nota fiscal deverá ser aquele fornecido na fase de habilitação. Eventual mudança no CNPJ do estabelecimento da beneficiária do contrato encarregada da contratação terá de ser solicitada formal e justificadamente.

12. Antes do pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas no instrumento convocatório. Constatada a irregularidade, a gestão contratual notificará a Contratada para proceder à regularização, sob pena de instauração de processo administrativo para aplicação de penalidade/rescisão do contrato, por descumprimento contratual.

13. A presente contratação não permitirá a antecipação de pagamento.

14. Sanções Aplicáveis:

As seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pela não execução de alguma obrigação da contratada, conforme definido no tópico 4.2 deste Termo de Referência.

A inexecução total do objeto se caracterizará pela não execução de nenhuma obrigação da contratada, conforme definido no tópico 4.2 deste Termo de Referência, ou ainda, nas hipóteses expressamente previstas como inexecução total na tabela abaixo.

14.1 Sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, poderão ser aplicadas multas por descumprimento de obrigação contratual quando a CONTRATADA incorrer nas condutas abaixo, conforme percentuais definidos na tabela a seguir que, somadas, não devem ultrapassar os percentuais previstos na Lei nº 14.133/2021:

ID	Ocorrência	Sanção
1	Não comparecer, injustificadamente, à reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
2	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (hardware, sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas etc.)	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 10 (dez) dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando as demais penalidades previstas na legislação.
4	Não prestar esclarecimentos imediatamente (em até 24h) referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico com o consentimento da fiscalização técnica, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.	Multa de 0,5% aplicada sobre o valor total do contrato, por dia útil de atraso em prestar as informações, por escrito ou por outro meio (quando autorizado pelo Contratante), até o limite de 10%.
5	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 20% do valor total do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
6	Realizar serviços com profissional não identificado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 0,3% sobre o valor do contrato, por ocorrência.
7	Realizar serviços com profissional inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 10% sobre o valor da(s) OS(s) em que houve o prejuízo.
8	Finalizar requisição de serviço ou incidente antes de expirado o prazo limite para fechamento, sem a anuência do solicitante ou sem que o chamado tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva solução.	Multa de 0,5% do valor da OS, por ocorrência, até o limite de 15% do valor da OS.
9	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento definido pelo Contratante, ou de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) relacionadas ao atendimento e ao ambiente computacional sem a anuência da fiscalização.	Multa de 0,5% do valor da OS, por ocorrência, até o limite de 15% do valor da OS.
10	Realizar cancelamento de chamado (ticket) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.	Multa de 0,5% do valor da OS, por ocorrência, até o limite de 15% do valor da OS.
11	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 5% do valor total do contrato, sem prejuízo do ressarcimento devido.
12	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor responsável, ou contrariando as políticas de segurança do Contratante.	Multa de 10% aplicada sobre o valor do contrato.
13	Perder dados ou informações corporativas por erros de operação de responsabilidade da Contratada devidamente comprovada.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato.

14	Deixar de solicitar ou efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessário para o desempenho de suas funções.	Advertência. Caso configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, será aplicada multa de 5% do valor do contrato.
15	Descumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Caso configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, será aplicada multa proporcional à gravidade, limitada a 10% do valor total do contrato, conforme impacto apurado pela fiscalização.

## 6.2. Reajuste e Aditamento

O contrato poderá ser reajustado utilizando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro que venha a substituí-lo, ou seja determinado pelo Governo Federal, bem como observada a legislação pertinente.

O contrato poderá ser alterado, prorrogado ou aditado, de acordo com o disciplinado na Lei nº 14.133/2021.

## 7. Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'h' da Lei nº 14.133/2021)

### 7.1. Modalidade da Contratação

Adesão à Ata de Registro de Preços (ARP) de outro órgão federal	
Contratação Direta – Dispensa de Licitação	
Contratação Direta – Inexigibilidade	
Participação em Registro de Preços de outro órgão federal	
Pregão Eletrônico	X
Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços	
Pregão Presencial	
Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins	
Outros (descrever a modalidade)	

#### **Justificativa:**

Considerando que o objeto é comum e possui padrões de desempenho e de qualidade que são objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais de mercado, entendemos que a licitação por pregão é a mais adequada, conforme preceitua o Art. 29 da Lei nº 14.133/2021.

### 7.2. Critério de Julgamento, Adjudicação e Homologação

O critério de julgamento será pelo menor preço do item e a adjudicação e a homologação deverão ser feitas para um único fornecedor.

### 7.3. Tratamento Diferenciado (Microempresas e Empresas de Pequeno Porte)

Devido ao valor anual previsto para a contratação ser superior ao valor referencial de R\$ 80.000,00, disposto no inciso I do art. 48 da Lei Complementar n.º 123/2006 e no art. 6.º do Decreto n.º 8.538/2015, não cabe a exclusividade do pregão a empresas do tipo ME ou EPP.

Além disso, devido à natureza indivisível do objeto, conforme explicitado no tópico 3.4 deste Termo de Referência e por se tratar da contratação de um serviço, também não cabe a reserva de cotas prevista no Decreto n.º 8.538/2015.

## 7.4. Das Condições de Habilitação

O licitante deverá comprovar os requisitos abaixo elencados para fins de habilitação, podendo ser verificados **por meio do SICAF**, à exceção do disposto no [inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal](#):

### 7.4.1 Habilitação jurídica (art. 66, da Lei 14.133/2021)

- No caso de sociedade empresária ou sociedades limitada unipessoal (SLU): ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### Habilitações fiscal, social e trabalhista (art. 68, da Lei 14.133/2021)

- Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Regularidade perante a Fazenda federal e municipal do domicílio ou sede do licitante;
- Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS;
- Regularidade perante a Justiça do Trabalho;
- Cumprimento do disposto no [inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal](#).

A Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- Na fase da licitação e previamente à celebração do contrato:
  - SICAF;
  - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
  - Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
  - CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade.
- Previamente à celebração do contrato:
  - CADIN - Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal.

### Qualificação econômico-financeira (art. 69, da Lei 14.133/2021)

1. Para fins de demonstração da qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

1.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante (Lei 14.133/2021, art. 69, caput, inciso II);

1.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais (Lei 14.133/2021, art. 69, inciso I), comprovando, em ambos, a situação financeira da empresa constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

1.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a empresa ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital –

ECD ao Sped.

1.4 A(s) empresa(s) criada(s) no exercício financeiro da licitação deverá(ão) atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

1.5 O atendimento dos índices econômicos previstos no item acima deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

1.6 Caso a empresa apresente resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices acima, quando da habilitação, deverá comprovar que possui capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado ANUAL da contratação (Lei 14.133/2021, art. 69, § 4º), tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social. Como a contratação será de 2 anos e abrangerá 2 exercícios financeiros, o valor estimado ANUAL da contratação será calculado como 50% do valor estimado TOTAL da contratação.

Justificativa para demonstração da qualificação econômico-financeira: A justificativa para tais exigências é que a empresa fornecedora precisará possuir uma estrutura mínima com equipe de profissionais/corpo técnico para a execução do objeto durante um período de, pelo menos, 24 meses, além da criticidade e do elevado valor da contratação.

### **Qualificação técnico-operacional (art. 67 , da Lei 14.133/2021)**

1. Para comprovação de que a licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica.

2. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica, a licitante deverá comprovar que executa ou executou contrato(s) na área de TIC envolvendo prestação de serviços de Suporte Técnico (Service Desk / Central de Serviços) para atendimento de requisições e tratamento de incidentes relacionados ao uso de serviços comuns e sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por usuários internos conforme requisitos indicados a seguir.

2.1 Atestado que comprove sua experiência na prestação de serviço como Central de Suporte a Usuários de Serviços de TIC. A fim de garantir que o atestado esteja em conformidade com o artigo 67, §2º da Lei nº 14.133/2021, o qual exige que *pele menos 50% das parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação sejam abrangidas pelos atestados apresentados*, é necessário comprovar que os atestados devem se referir à **execução de serviços de atendimento a usuários de TIC**, com emprego de, **no mínimo, 05 profissionais**, e pelo **prazo mínimo de 12 meses**. A exigência da comprovação de 05 profissionais justifica-se porque a quantidade máxima de profissionais necessária na presente contratação, nos períodos entre maio e outubro de anos eleitorais, é de 11 pessoas.

2.2: Para fins de comprovação do quantitativo mínimo do serviço, em relação ao prazo de 12 meses, não serão admitidos períodos concomitantes, ou seja, os períodos concomitantes serão contabilizados uma única vez.

2.3 Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de profissionais. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados atinjam o número de profissionais em atendimento aos serviços de TIC, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao Tribunal em um único contrato.

3. Será aceita a apresentação de qualquer atestado expedido após a conclusão do contrato, independente do prazo de execução.

4. Caso sejam apresentados atestados ou declarações de capacidade técnica que se refiram a contratos vigentes, ou seja, que estejam no curso de sua execução, estes deverão atender ao requisito temporal de estarem em operação há pelo menos 12 meses.

5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

6. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

7. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, por meio de cópia do instrumento que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

7.1 Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos ou outros documentos) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados.

8. O Ato Convocatório contempla detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à comprovação das exigências de qualificação técnica previstas neste tópico.

### Justificativa para a qualificação técnico-operacional:

A justificativa para tais exigências é atestar que a licitante possui *expertise* no fornecimento do objeto da presente contratação em empresas de porte semelhante ao TRE-PE usando como referência a quantidade estimada **neste TR** como mínima de profissionais ao longo da execução contratual.

### **Outras exigências da fase de habilitação.**

#### **Declaração acerca dos critérios de acessibilidade**

Será exigida declaração de que o fornecedor cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, conforme disposto no art. 63, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

## Vistoria Prévia

Considerando a natureza e as características do objeto desta contratação, **não será necessária a realização de vistoria técnica prévia** como condição de habilitação ou participação no certame.

A Administração entende que as informações constantes neste Termo de Referência, bem como nos demais documentos que integram o edital, são suficientes para que os licitantes formulem suas propostas de forma adequada.

## PARTICIPAÇÃO DE PESSOA FÍSICA

Não se admite a participação de pessoa física devido à especificidade do objeto que exige que a contratada possua equipe de profissionais ou corpo técnico para a execução do objeto, requisitos incompatíveis com a natureza profissional da pessoa física, conforme demonstrado em estudo técnico preliminar.

## PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

Não será admitida a participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio. A restrição quanto a não participação de cooperativas e consórcio justifica-se pelos seguintes fatores:

- o objeto da contratação não possui complexidade técnica que justifique a união de esforços de empresas ou pessoas distintas para o atendimento da demanda;
- há, no mercado, vários fornecedores do objeto, de modo que a participação de consórcio ou cooperativas não é fator relevante que irá garantir aumento de competitividade;
- os requisitos de qualificação econômica exigidos são os mínimos necessários para a comprovação de que a empresa pode fornecer o objeto.

## 8. Estimativas do Valor da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘i’ da Lei nº 14.133/2021)

### 8.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

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

### 8.2. 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 no ETP e no TR.

### 8.3. Análise das Pesquisas Realizadas

Conforme explicitado no tópico 8.2, 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 8.4.1, 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 Seges/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.

## 8.4. Cálculo do Preço Estimado

### 8.4.1. 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.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
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.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
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>

### 8.4.2. 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>	<b>R\$ 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	QUANTIDADE DE MESSES	VALOR MENSAL	VALOR
2026	01 08 (maia dez)	R\$ 42.790,4 2	R\$ 342.323,36
	02 06 (maia out)	R\$ 19.080,0 0	R\$ 114.480,00
2027	01 12 (jan dez)	R\$ 42.790,4 2	R\$ 513.485,04
2028	01 04 (jan abr)	R\$ 42.790,4 2	R\$ 171.161,68
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO</b>			<b>R\$ 1.141.450,08</b> (Um milhão, cento e quarenta e um mil, quatrocentos e cinquenta reais e oito centavos)

Há orçamento previsto para a despesa em 2026, estando a contratação registrada no PCA 2026 sob o sequencial 13. Por se tratar de serviço contínuo, a despesa será incluída nas Propostas Orçamentárias 2027 e 2028, quando de sua elaboração.

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

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

- 1) O quantitativo de colaboradores dos contratos celebrados pelo TRE-PE para o atendimento de 1º 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, sumarizada 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, conseqüentemente, 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 2,64 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>.

#### 8.4.4. Data do Orçamento Estimado

A data do orçamento estimado deve ser a data de assinatura deste termo de referência.

## 9. Adequação Orçamentária (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'j' da Lei nº 14.133/2021)

### 9.1. Natureza de Despesa e Tipo de Orçamento

Indicamos a natureza de despesa 3.3.90.40, a ser ajustada e ratificada pela Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade (SOF) para o valor total estimado da contratação, estando a despesa vinculada a essa contratação prevista no PCA 2026, em orçamento ordinário.

### 9.2. Modalidade da Nota de Empenho

	Ordinário		Global	X	Estimativo
--	-----------	--	--------	---	------------

O empenho será estimativo devido às glosas mensais que porventura podem ser aplicadas, a depender do cumprimento dos níveis de serviço esperados.

## 10. Informações Complementares

### 11. Anexos

Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3156343)

Termo de Referência - Anexo B - ANÁLISE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL (3156345)

Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3158720)

Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3158725)

Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3158731)

Termo de Referência - Anexo F - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (3158737)

Termo de Referência - Anexo G - ORIENTAÇÃO PARA RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS (3158747)

Termo de Referência - Anexo H - TRD - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (3158754)

Termo de Referência - Anexo I - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS (3162823)

### 12. Assinaturas

*Obs.: Todos os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação devem assinar este documento.*



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA**, Gestor(a) de Contrato, em 09/03/2026, às 12:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA**, Técnico(a) Judiciário(a), em 09/03/2026, às 13:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO RIBEIRO**, Gestor(a) de Contrato substituto, em 09/03/2026, às 13:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO**, Técnico(a) Judiciário(a), em 09/03/2026, às 13:09, 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 **3143469** e o código CRC **AB68DAD0**.