



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO Nº 0591416 / 2023 - PRESI/DG/STI/CIE

1. Introdução

1. Este documento apresenta o estudo técnico preliminar que constitui a primeira etapa do planejamento de uma contratação (planejamento preliminar) e serve essencialmente para assegurar a viabilidade técnica da contratação, e, consequentemente, embasar o termo de referência ou o projeto básico, conforme previsto na Lei 8.666/1993, art. 6º, inciso IX. Além disso, é requisito da Resolução CNJ Nº 182/2013, 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 (CNJ). A estrutura deste documento baseia-se nas orientações constantes do Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação V1.0, publicado pelo Tribunal de Contas da União, e por conseguinte encontra-se respaldo no arcabouço técnico legal acerca das contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação.

2. Necessidade da Contratação

1. Trata-se, resumidamente, da necessidade de contratação de empresa especializada para prover suporte de TI em 1º nível aos usuários internos e externos da Justiça Eleitoral, por meio dos chamados, referente à: Sistemas operacionais; Aplicativos Windows; Softwares conveniados; Hardwares; Rede; Sistemas administrativos, judiciários e eleitorais.

3. Alinhamento entre a Contratação e o planejamento estratégico da instituição

1. A contratação em tela está em harmonia com os seguintes itens do PDTI (0439644)

1. Objetivos e Indicadores de Camada 1

Processos Internos	5	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	KRI-5.1	Manter a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC acima de 99 %.	Por meio da ferramenta de monitoramento, registrar Tempo de disponibilidade do conjunto de sistemas definidos como essenciais (TDSE), dividido pelo tempo total do período (TTP), multiplicado por cem. (TDSE/TTP) x 100 Obs.: Listar os sistemas que devem ser considerados essenciais. Descontar tempos de manutenção programada.	N/A	>99%	SEREDE
Processos Internos	5	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	KRI-5.2	Manter acima de 90% o índice de incidentes solucionados dentro do tempo previsto nos Acordos de Nível de Serviços.	list = (Qirt/Tinc) x 100, sendo: list: (Índice de Incidentes solucionados no tempo do ANS); - Qirt: Quantidade de avaliações positivas em relação à solução dada pelo suporte - Tinc: Total de incidentes registrados no GLPI, considerando o período base de janeiro a dezembro do ano em referência.	N/A	>90%	SEREDE
Sociedade	6	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	KRI-6.1	Aumentar o índice de satisfação dos usuários de TIC de 95% para 99%. (mantendo o percentual até 2026)	Isuti = (Qasp/Tae) x 100, sendo: - Isuti: índice de satisfação dos usuários de TI; - Qasp: Quantidade de avaliações positivas em relação à solução dada pelo suporte - Tae: Total de avaliações de TIC existentes no sistema específico, considerando o período base de janeiro a dezembro do ano em referência. - utilizar	95%	99%	STI

2. Indicadores: Atendimento e Satisfação do Usuário

PTE-22	Art. 17, §1 e § 2	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Elaborar, aplicar e divulgar pesquisas de satisfação.	1. Identificar os serviços prestados ao cidadão que serão objeto de avaliação de satisfação pelo usuário externo e indicar o responsável por fazer tal avaliação. 2. Elaborar e aplicar pesquisas de satisfação de usuário externo para os serviços selecionados, de forma padronizada. 3. Realizar ampla divulgação das pesquisas de satisfação. 4. Divulgar os resultados das pesquisas de satisfação e das experiências dos usuários.	agosto/2021	dezembro/2021	STI / ASPLAN	gsti@tre-ac.jus.br
PTE-23	Art. 18, §1 e § 2	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Aperfeiçoar os atendimentos, implantando estratégias flexíveis e aderentes às especificidades locais, regionais e próprias de cada segmento do Poder Judiciário de forma colaborativa visando a eficiência operacional interna e a humanização do atendimento de TIC	1. Estabelecer um processo de avaliação contínua das pesquisas de satisfação visando ao aperfeiçoamento dos serviços. 2. Avaliar processos de trabalho relacionados ao atendimento ao cidadão visando sua simplificação e otimização.	fevereiro/2021	dezembro/2021	STI / ASPLAN	asplan@tre-ac.jus.br

3. Requisitos da contratação:

1. Requisitos internos e funcionais

1. Requisitos técnicos

1. Trata-se, resumidamente, da necessidade de contratação de empresa especializada para prover suporte de TI em 1º nível aos usuários internos e externos da Justiça Eleitoral, por meio dos chamados, referente à: Sistemas operacionais; Aplicativos Windows; Softwares conveniados; Hardwares; Rede; Sistemas administrativos, judiciários e eleitorais. Abaixo tem-se as modalidades que possivelmente atendem a demanda:

1. Contratação Homem Hora
2. Contratação por Posto de Trabalho
3. Contratação por Unidade de Serviço
4. Contratação Híbrida (modelo do TCU)

2. Requisitos internos não funcionais

1. Requisitos de capacitação

1. Haverá a necessidade de treinamento para a equipe contratada.

2. Requisitos de Segurança

1. Necessário elaboração de termo de confidencialidade.

3. Requisitos externos

1. A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
2. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
3. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.
4. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
5. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, que regulamenta o pregão na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.

6. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal.
7. Instrução Normativa nº 04/2010 SLTI/MP nº, de 12 de novembro de 2010, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP).
8. Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MP, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.
9. Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013, 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 (CNJ).

4. Requisitos entre a demanda prevista e a quantidade de cada item

1. Necessidade de contratação

5. Levantamento de Alternativas de Mercado

1. Diante da pesquisa de mercado executada, verificou-se que os Órgãos adotam três formas de contratação para os serviços a serem contratados, Homem Hora e/ou Posto de trabalho e/ou Unidade de Serviço. Verificou-se que em contratos anteriores feitos na Justiça Eleitoral, mostraram-se ineficientes, visto que o tipo de contratação por UST para o Service Desk, não é funcional pois foi pago o valor aproximado de R\$ 335.668,50 (6.921 USTs) ao mês. Considerando que a necessidade maior para esta modalidade de serviço é de disponibilidade do profissional independente da quantidade de demanda que possa existir.
2. Por serem consideradas atividades de natureza meramente executória, a área de TI não poderá prescindir, ante o exposto, do auxílio dos serviços contratados com terceiros, de forma a permitir que os servidores do quadro permanente concentrem seus esforços em atividades de planejamento, coordenação e controle, obtendo-se assim uma maior adequação ao disposto no Decreto-Lei nº 200 de 1967, art. 10, § 7º, e no Decreto Lei nº 9.507/2018.
3. Comparativo

Segue comparativos:

	Solução Identificada	Detalhamento da Soluções	Vantagens	Desvantagens
1'	Contratação Homem Hora	Pagamento vinculado ao número de horas utilizadas pelos profissionais alocados na prestação do serviço para a execução do objeto contratual.	Pagamento somente pela hora trabalhada	Tal modelo privilegia a má execução dos serviços, uma vez que, quanto mais horas forem utilizadas para a concretização do objeto, maior será a remuneração da contratada.
2a	Contratação por Posto de Trabalho	Disponibilidade de profissionais alocados para a execução do objeto contratual.	Não há aumento de custo quando aumentar demanda. Melhor gerenciamento dos serviços prestados. Resolução rápida em situações emergenciais. Disponibilidade dos profissionais em período definido.	Pouca flexibilidade para aumento ou diminuição da força de trabalho.
3a	Contratação por Unidade de Serviço	Regimes de execução com base em unidade de medida que permite a quantificação do serviço a ser contratado para efeito de pagamento.	Pagamento somente Por resultados	Impossibilidade de remuneração por disponibilidade dos profissionais, Custo alto quando há aumento de demanda. Fiscalização técnica exige muito tempo e esforço, Comunicação entre a contratante e a equipe executora dos serviços ineficiente-difícil gestão, Dificuldade de atendimento em situações emergenciais e intempestivas.
4'	Contratação Híbrida (modelo do TCU)	Contratação com base na disponibilidade com estabelecimento de resultados a serem alcançados.	Estabelecimento de remuneração por horas de trabalho para serviços de tecnologia da informação, quando não for possível vinculá-la a resultados	Elevada rigidez orçamentária. Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.

6. Justificativa da escolha do tipo de solução a contratar

1. Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de atendimento e

suporte técnico a usuários de soluções de TI e para atividades de Monitoramento, Controle e Execução de Rotinas e Procedimentos Operacionais em Ambiente de TI, mediante alocação de postos de trabalho, pelo período de 30 (trinta) meses, admitida a prorrogação nos termos da lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

Justifica-se a contratação por postos de trabalho para os serviços de Service Desk e monitoramento em razão da disponibilidade dos profissionais no horário estabelecido pelo Tribunal como característica principal de postos de trabalho e também atender demandas emergenciais e intempestivas com maior agilidade. Das quais, a sua continuidade enseja eficácia as atividades executadas neste Tribunal, proporcionando acesso ao suporte de TI, evitando o impacto da obstrução aos serviços prestados.

Previsão de postos necessários para atender as demandas do deste regional

ITEM	POSTO DE TRABALHO	QUANTIDADE DE POSTOS
1	Service Desk 1° nível	4

7. Estimativas preliminares de preço

1.

A quantidade de chamados e demandas para os postos prevista nesse documento foi definida com base na necessidade de atendimento pelo período de trabalho diário entre as 07h e 16h, desta forma com 4 postos pode-se intercalar entre os horários para que durante todo o horário de expediente haja atendimento, visando atender ao SLA de 30 minutos para o primeiro atendimento, ficando a tabela conforme abaixo:

Tabela de Postos de Trabalho						
ITEM	POSTOS DE TRABALHO	CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES (referência)	PREVISÃO DE POSTOS DE TRABALHO	JORNADA POR DIA ÚTIL	INTERVALO art.(71 da CLT)	VALOR DO SALÁRIO POR POSTO
1	Service Desk 1° nível	3172-10	4	8	1h	R\$ 1.943,25

A equipe a ser contratada, será incumbida de gerir e monitorar as requisições e incidentes dos usuários do Tribunal Regional Eleitoral.

Considerando o levantamento realizado pela empresa HDI Brasil em 2013, comparado ao perfil de 388 operações de suporte em diferentes segmentos (da indústria, educação, construção, turismo, alimentos, bebidas, bancos, telecomunicações, informática e governamental), o atendimento está entre os 30% que mais possuem usuários e entre os 24% que mais recebem demanda. Conclui-se que o Service Desk do Tribunal é caracterizado como pequeno porte porte.

No TST, STJ e TCU a média de atendimento, por posto de trabalho, é de 58 ligações telefônicas e 69 registros. No TSE a dimensão do suporte, por posto de trabalho, fica em 152 ligações telefônicas e 232 registros. Todavia, consideramos razoável e praticável a prestação do serviço na quantidade estimada para a contratação dos postos de trabalho no Service Desk, pois o histórico e expertise dos gestores do Tribunal e a qualificação exigida na equipe contratada garantem um atendimento com 100% de satisfação.

2. Quanto ao cálculo para o período eleitoral, necessitamos incluir plantões aos finais de semanas e feriados, para um período de 3 meses, perfazendo aproximadamente mais 15 plantões ao mês, em dois turnos, um turno matutino com duas pessoas e outro turno vespertino com até 3 pessoas. Chegando a um resultado de 3 colaboradores a mais para revezamento com a equipe já existente da semana.

8. Providências para adequação do ambiente do órgão

1. Infraestrutura tecnológica:
 1. Disponibilização de Computador, monitor, ponto de rede e telefone
2. Infraestrutura elétrica
 1. Disponibilização de ponto elétrico para instalação do computador
3. Espaço Físico:
 1. Disponibilização de mesa de trabalho
4. Mobiliário:
 1. Disponibilização de mesa tipo escritório
5. Impacto Ambiental:
 1. Não há efeitos ambientais

9. Análise de riscos

1. A análise de riscos permite a identificação, avaliação e gerenciamentos dos riscos relacionados à contratação. Os riscos analisados foram organizados em duas categorias:
 1. Riscos que possam comprometer o sucesso dos processos de contratação
 2. Riscos de Gestão contratual
2. Para cada risco identificado, definiu-se:
 1. Probabilidade de ocorrência dos eventos
 2. os possíveis danos potenciais em caso de acontecimento
 3. Possíveis ações preventivas e contingências
 4. bem como a identificação de responsáveis por ação;
3. Após a identificação e classificação, deve-se executar uma análise qualitativa e quantitativa
4. A análise qualitativa dos riscos é realizada por meio da classificação escalar da probabilidade e do impacto, conforme as

definições a seguir:

1. Escala de probabilidade

PROBABILIDADE		
Escala	Frequência Observada/Esperada	Descritivo de Escala
5- Muito Alta	>=90%	Evento esperado que ocorra na maioria das circunstâncias
4- Alta	>=50% <90%	Evento provavelmente ocorra na maioria das circunstâncias
3- Possível	>=30% <50%	Evento deve ocorrer em algum momento
2- Baixa	>=10% <30%	Evento pode ocorrer em algum momento
1- Muito Baixa	<10%	Evento pode acontecer apenas em circunstâncias excepcionais

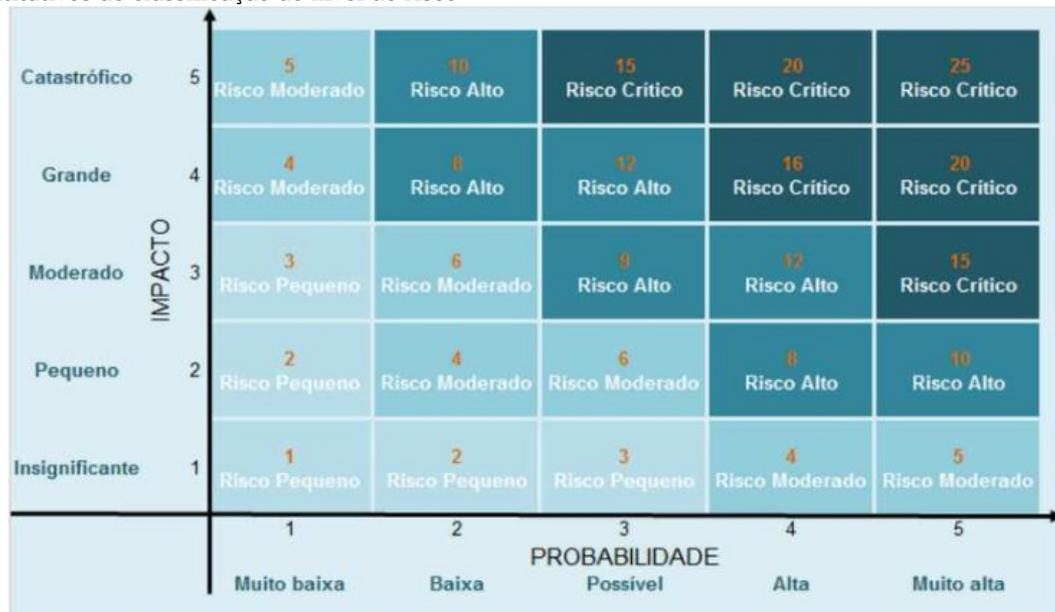
1.

2. Escala de impacto

1. Peso 5: Catastrófico - o impacto ocasiona colapso às ações de gestão, a viabilidade estratégica pode ser comprometida;
2. Peso 4: Grande - o impacto compromete acentuadamente às ações de gestão, os objetivos estratégicos podem ser fortemente comprometidos;
3. Peso 3: Moderado - o impacto é significativo no alcance das ações de gestão;
4. Peso 2: Pequeno - o impacto é pouco relevante ao alcance das ações de gestão;
5. Peso 1: Insignificante - o impacto é mínimo no alcance das ações de gestão.

5. A análise quantitativa dos riscos consiste na classificação conforme a relação entre a probabilidade e o impacto. Tal classificação resultará no nível e direciona as ações relacionadas aos riscos durante a fase de planejamento e gestão do contrato.

1. A tabela a seguir apresenta a Matriz Impacto X Probabilidade, instrumento responsável pela definição dos critérios quantitativos de classificação do nível de risco



1.

2. A tabela a seguir ilustra, de forma geral, as cinco escalas de impacto e de probabilidade, bem como demonstra os quatro níveis de riscos: pequeno, moderado, alto e crítico. O produto do impacto pela probabilidade de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz impacto X probabilidade.

2. Para risco moderado, alto e crítico deve-se adotar obrigatoriamente as medidas preventivas previstas:

1.

ID	RISCO	TIPO DE RISCO
R01	Justificativa insuficiente da necessidade de contratação	Pequeno
R02	Dimensionamento inadequado do quantitativo a ser contratado	Pequeno
R03	Habilitação técnica e econômico-financeira forjada ou inidônea	Moderado
R04	Atraso no procedimento formal de contratação, impugnação de licitação	Pequeno
R05	Atraso na contratação de pessoal pela empresa	Moderado
R06	Atraso na transferência de conhecimento pela equipe responsável do TRE	Pequeno
R07	Impossibilidade de atendimento pela empresa contratada no que tange ao suporte	Moderado

2. considerando o cenário acima, verifica-se:

1. quatro riscos pequenos
2. três riscos moderados
3. Nenhum risco alto;
4. Nenhum risco crítico;

6. Tratamento dos Riscos:

1.

ID	RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	DANO	TIPO DE AÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
R01	Justificativa insuficiente da necessidade de contratação	Muito Baixa	pequeno	Estudos inconsistentes de planejamento	preventiva	Verificação criteriosa dos requisitos da contratação por	equipe de planejamento da contratação
					contingência	Melhora das justificativas em documentos subsequentes do fluxo de planejamento de aquisição	equipe de planejamento da contratação
					contingência	Melhora da comunicação entre a equipe de planejamento e o setor de suporte por meio de padrões definidos	SSU
					contingência	Treinamento da equipe de planejamento	STI
R02	Dimensionamento inadequado do quantitativo a ser contratado	Muito Baixa	Moderado	Falta de pessoal para atender as demandas dentro do SLA	preventiva	recheagem do número de postos necessários	equipe de planejamento da contratação
					contingência	solicitar nova contratação no caso de falta	equipe de planejamento da contratação
R03	Habilitação técnica e econômico-financeira forjada ou inidônea	Baixa	Moderado	Cancelamento do processo licitatório	preventiva	Examinar a documentação relativa à habilitação econômico-financeira, que deve ser observada a boa situação financeira do licitante para execução do objeto do certame	pregoeiro

				Não contratação dos postos de trabalho	contingência	elaborar outra contratação	DG
R04	Atraso no procedimento formal de contratação, impugnação de licitação	Muito Baixa	pequeno	atraso no processo licitatório	preventiva	cumprimento à risca dos elementos formais do processo licitatório	pregoeiro
					contingência	Em caso de cancelamento total do processo licitatório, elaborar outro processo de contratação o mais rápido possível;	equipe de planejamento da contratação
R05	Atraso na contratação de pessoal pela empresa	baixo	pequeno	atraso na contratação	preventiva	Entrar em contato com a empresa solicitando o motivo formal do atraso para ser anexado no processo de contratação	gestor do contrato
				Aumento do tempo de de atendimento por parte da equipe de suporte	contingência	em caso de atraso superior ao limite definido no contrato, aplicar as penalidades previstas em contrato	gestor do contrato
R06	Atraso na transferencia de conhecimento pela equipe responsável do TRE	baixa	pequeno	Atraso na transferencia de conhecimento relacionados aos programas do tribunal	preventiva	solicitar com antecedência a experiência dos técnicos a serem contratados	gestor do contrato
				Aumento do tempo de de atendimento por parte da equipe de suporte	contingência	conferir junto com o setor responsável, quais os principais meios e atuações da equipe de 1º nível	gestor do contrato
R07	Impossibilidade de atendimento pela empresa contratada no que tange ao suporte	baixa	Moderado	inexecução de funcionalidades decorrentes atribuições	preventiva	cobrança dos aspectos formais do contrato	gestor do contrato
				Aumento do tempo de de atendimento por parte da equipe de suporte	contingência	em caso de atraso superior ao limite definido no contrato, aplicar as penalidades previstas em contrato	gestor do contrato

2. A respeito dos riscos, verifica-se que na análise dos riscos 4 riscos pequenos, 3 moderados e nenhum risco alto ou crítico, todavia, embora não haja impacto de alta escala, deve-se atentar para a implantação de medidas de

- prevenção de riscos verificados, sob pena de atrasar ainda mais a contratação em tela.
3. Isto posto, segundo este Estudo Preliminar, declara-se viável a contratação de empresa para prestação do serviço do referido objeto ora aqui discutido.

BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA

TITULAR DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

INTEGRANTE DEMANDANTE

CLEIBER OLIVEIRA DE CASTRO

TITULAR DA SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO

INTEGRANTE TÉCNICO

JOÃO BATISTA BENTO DA SILVA

TITULAR DA COORDENADORIA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO



Documento assinado eletronicamente por **CLEIBER OLIVEIRA DE CASTRO, Chefe de Seção**, em 18/08/2023, às 11:35, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO BATISTA BENTO DA SILVA, Coordenador(a)**, em 18/08/2023, às 11:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA, Coordenador(a)**, em 18/08/2023, às 11:37, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ac.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0591416** e o código CRC **B9AB2AA2**.

0000522-52.2020.6.01.8000

0591416v1