

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Solução para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Stanley Araujo de Sousa
Integrante Demandante

Carlos Eduardo Ferreira Marins
Integrante Técnico

Jorselins Rodrigues Barbosa
Integrante Administrativo

A equipe de planejamento da contratação instituída pela Portaria DG Nº 114/2020.

SUMÁRIO

<i>Apresentação</i>	4
<i>Orientações Gerais</i>	4
<i>Análise de Viabilidade da Contratação</i>	4
<i>Considerações Gerais</i>	4
<i>Necessidade do Negócio</i>	5
<i>Levantamento das diferentes soluções que atendem aos requisitos</i>	5
<i>Definições</i>	5
<i>Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações</i>	6
<i>Recursos Humanos</i>	7
<i>Volumetria</i>	7
<i>CENÁRIO 1 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. Remuneração por chamado. CONTRATAÇÃO ATUAL.</i>	7
<i>CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. Remuneração por chamado no primeiro nível e por valor fixo no segundo nível. NOVA LICITAÇÃO.</i>	8
<i>Avaliação das métricas de pagamento utilizadas na APF</i>	12
<i>Unidade de Serviço Técnico</i>	13
<i>Valor Fixo Mensal</i>	13
<i>Quantidade de Chamados</i>	14
<i>Comparação entre as métricas de pagamento</i>	14
<i>A escolha da métrica de pagamento por Valor Fixo Mensal</i>	15
<i>Estimativa Preliminar de Preços</i>	17
<i>CENÁRIO 3 – Central de Atendimento de TI ocupada por servidores do quadro efetivo de TI no primeiro e no segundo nível de atendimento.</i>	22
<i>Análise de Risco</i>	23
<i>Riscos do Processo de Contratação</i>	23
<i>Riscos da Solução de Tecnologia da Informação</i>	25
<i>Riscos da Gestão do Contrato</i>	26
<i>Análise Qualitativa dos Riscos</i>	27
<i>Análise comparativa das diferentes soluções</i>	28

<i>Solução Escolhida pela Equipa de Contratação</i>	30
<i>Solução</i>	30
<i>Bens e serviços que compõem a solução</i>	30
<i>Benefícios a serem alcançados</i>	30
<i>Necessidade de adequação do ambiente para a execução contratual</i>	31
<i>Plano de Sustentação</i>	32
<i>Solução de TIC a ser contratada</i>	32
<i>CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo nível de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.</i>	32
<i>Recursos necessários à continuidade do objeto contratado</i>	32
<i>Estratégia de continuidade em eventual interrupção contratual</i>	32
<i>Transição e Encerramento Contratual</i>	33
<i>Estratégia de Independência do órgão com relação à CONTRATADA</i>	34
<i>Estratégica da Contratação</i>	34
<i>Parcelamento do Objeto</i>	34
<i>Modalidade e o tipo de licitação</i>	36
<i>Fonte de Recurso</i>	36
<i>Enquadramento como bens ou serviços comuns</i>	37
<i>Declaração da viabilidade ou não da contratação</i>	37

1 Apresentação

Este documento objetiva demonstrar a viabilidade funcional, comercial e técnica nos aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região.

As peças que compõem o presente estudo preliminar documentam, em redação clara, precisa e objetiva, as conclusões e observações da equipe de planejamento sobre o objeto de estudo, a fim de subsidiar a futura contratação dos serviços de TI pelo TRT 16ª Região.

Na metodologia de trabalho foram utilizadas técnicas de observação, revisão analítica, análise de dados, questionamentos, entre outras técnicas e, como fonte de consulta, a legislação e os regulamentos, a doutrina e a jurisprudência, as normas técnicas e as experiências anteriores.

2 Orientações Gerais

Recomenda-se, antes de proceder na leitura deste documento, consultar o Documento de Oficialização de Demanda (DOD), principalmente, nos pontos que tratam da unidade requisitante, justificativa da demanda, alinhamento com o plano estratégico do TRT16 e os resultados esperados.

3 Análise de Viabilidade da Contratação

3.1 Considerações Gerais

Os serviços ora estudados compreendem a execução das atividades de atendimento das solicitações técnicas dos usuários de TI do TRT da 16ª Região definidas neste Estudo Técnico Preliminar, nas seguintes modalidades, de maneira resumida:

O atendimento de 1º nível é denominado **Serviço de Atendimento Remoto (N1)**: Atendimento das solicitações relativas aos itens de configuração comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação, tais como microcomputadores, monitores, scanners, estabilizadores, transformadores, impressoras, impressoras multifuncionais, projetores multimídia, webcams, telefones IP etc, bem como, atendimento das solicitações relativas aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo customizado às necessidades da Instituição, tais como sistemas administrativos e judiciais do TRT do 16ª Região e demais soluções desenvolvidas para atendimento das necessidades institucionais.

O atendimento de 2º nível, denominado **Serviço de Atendimento Remoto e Presencial (N2)**, consiste no atendimento remoto e presencial às demandas ordinárias no ambiente de trabalho do usuário localizado nas unidades do TRT do 16ª Região em todo o estado do Maranhão. Incluindo o atendimento presencial necessário à realização de eventos da Justiça do Trabalho onde houver a utilização de bens e serviços de informática, mediante através do esclarecimento de dúvidas, operação, instalação/desinstalação, montagem/desmontagem e transporte dos equipamentos e também o atendimento de TIC aos desembargadores, em regime de disponibilidade exclusiva, durante as sessões do pleno.

3.2 Necessidade do Negócio

Necessidade de Negócio	Justificativa
Ampliar a força de trabalho da TIC	Devido ao crescimento das demandas, das atividades e dos processos relativos à T.I., necessários para assegurar a produtividade da prestação jurisdicional, torna-se urgente expandir o quantitativo quando de recursos humanos da TI.
Gerenciar e monitorar o fluxo de processos de atendimento, através da medição de indicadores de desempenho	Com o aumento de demandas judiciais e administrativas, com o intuito de garantir celeridade das demandas, deve-se garantir que os índices mínimos de qualidade sejam atingidos nos serviços de TIC disponibilizados ao público do TRT16.
Aperfeiçoar a infraestrutura tecnológica em TIC	Garantir que exista uma infraestrutura tecnológica (computadores, Internet, telefonia digital) mínima para o bom atendimento do público, facilidade de acesso aos serviços de TIC, e segurança digital do Tribunal.
Aumentar o nível de satisfação dos usuários internos e externos de serviços de TIC	Com o progressivo aumento da dependência das áreas fim e meio em relação à utilização de soluções de TIC, é imprescindível um maior cuidado com o atendimento aos usuários, garantindo sua produtividade e satisfação.

Tabela 1: Necessidade do Negócio

3.3 Levantamento das diferentes soluções que atendem aos requisitos

3.3.1 Definições

□ Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo firmado entre a área de TI e a Instituição, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

□ Usuários: Magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, advogados, membros do Ministério Público, Peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT ou qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TI do TRT 16ª Região;

□ Suporte Técnico de 1º Nível (N1): responsável pelo registro, classificação, priorização, resolução e fechamento de chamados, através de script de atendimento e de forma remota. Responsável, também, pelas atividades relacionadas à comunicação com os usuários;

□ Suporte Técnico de 2º Nível (N2): responsável pelo atendimento a solicitações que exijam o deslocamento presencial ou maior conhecimento sobre hardware e software, além daquelas que não forem resolvidas pelo Nível 1;

□ Suporte Técnico de 3º Nível, sustentação e projetos de infraestrutura (N3): responsável pelo atendimento a solicitações que exijam um conhecimento especializado ou que não forem resolvidas pelos Níveis 1 e 2, além da execução continuada de serviços relacionados à sustentação da infraestrutura de TI e execução de projetos.

3.3.2 Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações

A Coordenadoria de TIC (CTIC) é subordinada à Presidência. A CTIC está organizada em 07 (sete) principais segmentos de atuação, conforme Portaria GP nº 1/2015:

1. Seção Administrativa – Compete realizar o recebimento, registro, triagem, distribuição, encaminhamento, expedição e controle de documentos e processos da CTIC, organizar e manter atualizados o acervo de documentação, publicações técnico-jurídicas literárias e os referentes à legislação de interesse da CTIC;

2. Seção de Apoio ao PJe-JT – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir a execução das atividades relacionadas ao Sistema PJe-JT com a assistência aos usuários dos sistemas PJe-JT, tanto internos como externos, p. Promover o treinamento e a atualização de usuários multiplicadores, efetuar a análise e homologação das novas versões do Sistema PJe-JT disponibilizadas pelo CSJT, com bases nos princípios e normas publicadas pelo Serviço de Governança de TIC;

3. Setor de Governança de Tecnologia da Informação – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir processos e procedimentos que atendam às demais áreas de TIC, o suporte e implantação de normas e padrões nacionais e internacionais, suporte ao desenvolvimento de software através de engenharia de software e melhorias nos processos de TIC e a gestão do portfólio de TIC;

4. Setor de Desenvolvimento de Sistemas – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir as atividades de análise, especificação, desenvolvimento, implantação, manutenção e documentação de sistemas de processamento eletrônico de dados e de bases de dados que atendam às áreas judiciárias e administrativas do Tribunal, de acordo com as diretrizes definidos pelo Serviço de Governança de TIC;

5. Setor de Infraestrutura Computacional – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir a execução das atividades de instalação, adequação, monitoração, análise de desempenho e segurança dos equipamentos de computação utilizados no TRT 16 e dos programas básicos que controlam seu funcionamento, além de fornecer apoio técnico aos demais setores da CTIC;

6. Setor de Relacionamento com o Cliente – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir a execução das atividades relacionadas com a assistência aos usuários, internos e externos, dos serviços prestados pela CTIC, promover o treinamento e a atualização de usuários e técnicos, efetuar a análise dos procedimentos judiciais, administrativos e de TIC realizados no Tribunal e propor normas e padronizações, com bases nos princípios e normas publicadas pelo Serviço de Governança de TIC.

7. Seção de Segurança da Informação – compete zelar pela integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados sob a responsabilidade da CTIC, com base em normas de segurança de informação vigentes, além de prover políticas, ações e soluções de segurança que agreguem valor aos serviços prestados, pautadas na conscientização e no comprometimento de seus servidores para com a preservação da confidencialidade, da integridade e da disponibilidade das informações, a segurança nas operações e a excelente imagem perante a sociedade.

Além das atividades relacionadas à prestação dos serviços de TI, há diversas atividades que são próprias de servidores como o planejamento, administração e gestão de processos de TI.

3.3.2.1 Recursos Humanos

A atual força de trabalho de servidores do quadro é de 35 cooperadores distribuídos entre os diversos setores da CTIC. Na Administração, são 2; No Apoio ao PJe-JT, 7; Na Governança de Tecnologia da Informação, 3; No Desenvolvimento de Sistemas, 13; Na Infraestrutura Computacional, 8, no Setor de Relacionamento com o Cliente, 1; Na Seção de Segurança da Informação, 1.

3.3.2.2 Volumetria

A volumetria e dimensionamento inicial da solução de atendimento a usuários de TIC podem ser encontrados no Termo de Referência, ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços.

3.3.3 CENÁRIO 1 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. Remuneração por chamado. CONTRATAÇÃO ATUAL.

Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 1º Nível
- Terceirização do Suporte Técnico de 2º Nível

Não Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 3º Nível

Esse cenário é caracterizado pela continuidade da terceirização do suporte técnico de 1º nível e de 2º nível, frisa-se que não é escopo desse cenário a terceirização do 3º nível, visto que não há essa previsão no contrato atual.

Atualmente, na CTIC, as demandas do tipo N1 e do tipo N2 são atendidas pela empresa terceirizada Lanlink de acordo com os quantitativos e valores definidos no CONTRATO TRT 16ª REG. Nº 20/2015, PA Nº 3807/2015, os quais são reproduzidos na Tabela 2.

Serviço	Valor Unitário
Atendimento N1	R\$ 17,61
Atendimento N2O	R\$ 37,03
Atendimento N2U	R\$ 115,62
Atendimento N2E	R\$ 36,73
Atendimento N2D	R\$ 142,56

Tabela 2: Valores dos atendimentos

Ressalta-se que o contrato atual foi prorrogado mediante seu 5º aditivo e atingirá o limite legal de vigência de 60 (sessenta) meses em seu termo final, estipulado em 27/10/2020, conforme art. 57, II, da Lei 8.666/1993.

Deste modo, esse cenário não se aplica ao presente estudo.

Para efeito comparativo, é incluída uma tabela com os quantitativo de profissionais utilizados na contratação atual, bem como o custo anual contratado e aquele efetivamente faturado.

Equipe	Supervisores	Técnicos	Total de Profissionais	Valor Anual Contratado	Valor Anual Faturado
1º Nível Remoto	01	02	03	R\$ 809.746,00	R\$ 573.702,52
2º Nível Presencial	01	06	07		
Totais	02	08	10		

3.3.4 CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.

Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 1º Nível
- Terceirização do Suporte Técnico de 2º Nível

Não Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 3º Nível

Esse cenário é caracterizado pela realização de uma nova licitação para terceirização do suporte técnico de 1º nível e 2º nível.

O contrato atual prevê o faturamento dos serviços a partir do consumo de unidades pré-definidas, previstas e alocadas em diferentes modalidades de serviço, a saber, Serviço de Atendimento Remoto (N1), Serviço de Atendimento Presencial Ordinário (N2O), Serviço de Atendimento Presencial Urgente (N2U), Serviço de Atendimento a Atividades Extraordinárias (N2E) e Serviço de atendimento presencial a unidades distantes (N2D).

Como citado no **CENÁRIO 1**, o atual contrato de terceirização, oriundo de um registro de preços do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região, não acompanhou a evolução das necessidades do TRT16, sobretudo no que se refere ao atendimento de unidades no interior do Estado, no atendimento de TIC a sessões do Pleno, no acompanhamento a eventos e, sobretudo, na forma de faturamento dos serviços.

No que se refere ao atendimento de unidades no interior do Estado, o consumo é baseado na quantidade de ativos atendidos em cada deslocamento, sendo que o mínimo de ativos atendidos em cada deslocamento é de 03 (três) ativos. Deste modo, a CTIC precisa acumular as demandas de cada unidade distante, catalogar os ativos que serão atendidos e emitir Ordem de Serviço para as intervenções nesses ativos. Deste modo, serviços de organização em um switch de rede, por exemplo, embora demandem grande esforço e tempo do técnico de TI, constituem, contratualmente, apenas um ativo atendido, tornando inviável um deslocamento exclusivo para este fim.

Outro ponto a se considerar são as distâncias entre a sede do TRT16, na cidade de São Luís, e as unidades no interior do Estado, que podem chegar a 900 km. Neste sentido, os custos e a logística das viagens tornam-se um fator de desequilíbrio econômico-financeiro para a empresa contratada no caso de deslocamentos para atendimentos a poucos ativos, além de impor maior tempo necessário para que a CTIC atenda a demandas com maior urgência.

O contrato atual prevê o serviço N2E para atendimento a eventos, que é faturado por uma unidade aferida através da multiplicação da quantidade de ativos atendidos pela quantidade de horas de atendimento. Esta modalidade de serviço foi pensada para eventos extraordinários, normalmente ocorridos fora das dependências do Tribunal e com necessidade de movimentação e instalação de ativos de informática, o que tornou o valor unitário elevado no caso dos eventos corriqueiros internos ao Tribunal. Dada a ampla prevalência de eventos internos no TRT16, tal forma de faturamento tem se mostrado economicamente desvantajosa a este regional.

Um exemplo claro da inconveniência da utilização dos serviços N2E são as sessões do Tribunal Pleno e das Turmas de desembargadores. Nesse caso, as sessões acontecem 2 a 3 vezes por semana, com duração de 4 horas, envolvendo vários ativos que incluem os computadores dos desembargadores e dos membros da mesa. No modelo atual, utilizar N2E se mostra muito oneroso ao Tribunal.

De modo geral, o faturamento baseado em unidades determinadas e conforme a produtividade da equipe pode parecer justa e interessante, no entanto tem demonstrado algumas desvantagens que comprometem a execução do contrato e a qualidade dos serviços percebida pelos usuários.

Um dos principais pontos que desestimulam a adoção de faturamento nesses moldes se dá pela oposição entre os interesses da contratada e da administração. Se, por um lado, a administração busca reduzir custos, melhorando sua infraestrutura e processos para diminuir as demandas por serviços de TIC, por outro lado, a contratada tem seu faturamento baseado exclusivamente nos atendimentos realizados, de modo que seu interesse será sempre aumentar seu quantitativo. Esse aumento artificial pode se dar tanto pela burocratização do atendimento, através do particionamento de atividades coesas em um conjunto de unidades menores de atendimento, quanto pela reincidência de um mesmo atendimento no decorrer do tempo. Também há de se considerar a suscetibilidade do contrato às oscilações sazonais na demanda por serviços, sentidas sobremaneira nos meses de dezembro e janeiro, quando ocorre o recesso forense.

Com base nas avaliações apresentadas justifica-se a análise de um cenário envolvendo uma nova contratação com especificações e requisitos mais aderentes às necessidades atuais deste regional, com vistas a uma melhor prestação de serviços e à mitigação das desvantagens relativas ao modelo de contrato atualmente em vigor.

Neste sentido, optou-se nesse cenário, pelo faturamento dos serviços de 2º nível baseado em um valor fixo mensal, descontadas as retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis.

Este novo modelo de remuneração visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria contratada tem interesse na melhoria dos processos.

Os indicadores de níveis de serviços estabelecidos neste modelo de remuneração estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, reduzindo, portanto, o esforço de fiscalização e privilegiando o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Também avaliou-se neste cenário que um contrato de prestação de serviços continuados por um período de 30 (trinta) meses, podendo ser aditivado por mais 30 (trinta) meses, seria mais adequado, visto que eliminaria a necessidade de aditivos anuais ao prazo de vigência do contrato, cujo processo administrativo demanda grande esforço conjunto de várias unidades administrativas.

O “Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação”¹¹ versão 1.0, do TCU, na página 148, trata deste aspecto:

“6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).”

Normalmente, contratos dessa natureza são aditivados ao fim de sua vigência, uma vez que a troca integral da equipe exige um longo tempo para adaptação à realidade do tribunal, para a assimilação dos processos e para conhecimento dos sistemas, da infraestrutura e da organização do TRT16, o que corrobora a escolha de um contrato de vigência prolongada.

Tal prazo também justifica-se em razão dos elevados custos envolvidos com uma nova contratação que naturalmente envolve complexo processo de implantação dos serviços, como especificado para esta contratação. Repetir este processo de implantação de uma nova Central de Serviços a cada 12 meses ou 24 meses, quando de eventual troca de fornecedor, representa ser antieconômico para a Administração.

Com a vigência desta contratação por um prazo de 30 (trinta) meses, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindíveis para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com treinamentos e capacitações iniciais, logística, mobilização de menos profissionais, entre outros.

Destaque-se que após o Período de Estabilização do Contrato os processos de atendimento e suporte podem ser analisados, revistos e aperfeiçoados, propiciando um ciclo de melhoria contínua na execução das atividades de suporte objeto deste contrato, o que em um período mais curto de vigência haveria uma dificuldade maior em relação ao alcance da maturidade de tais processos.

Ainda no plano econômico, há de se considerar a economia de escala advinda de um contrato de maior duração.

O modelo de serviços, o dimensionamento inicial e a volumetria média estimada para 12 (doze) meses neste novo cenário está detalhada no ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços.

Em suma, optou-se, neste cenário, pela proposta de um modelo de contratação com modalidades de serviço de mais alto nível, que permitem a aglutinação das modalidades de serviços da contratação anterior, levando em consideração a distribuição geográfica das unidades administrativas e judiciais da justiça do trabalho no estado do Maranhão.

Esse cenário também preconiza um modelo de faturamento por valor fixo mensal, conforme discutido adiante no tópico 3.3.4.1, adicionado de um valor variável quando da realização de deslocamentos entre as varas do trabalho (para o serviço de suporte técnico presencial) e com eventual dedução de descontos associados a descumprimentos de rígidos níveis de serviço previamente acordados. Outra característica do modelo proposto é possuir maior vigência em relação à contratação anterior. As modalidades de serviços propostas estão listadas na tabela abaixo.

Modalidade	Serviços	Abrangência
Serviço de Atendimento de 1º nível – Central de Serviços	Receber, registrar, classificar, analisar, priorizar, acompanhar, solucionar, escalar e encerrar dúvidas e solicitações dos usuários do TRT da 16ª Região com o apoio de consultas à base de conhecimento e scripts de atendimento.	Todas as unidades do TRT16
Serviço de Atendimento de 2º nível – Suporte Técnico Local	Receber, avaliar e resolver, remota ou presencialmente, as tarefas encaminhadas dentro da área de atuação; Acompanhamento de eventos ou sessões; Deslocamentos às unidades dentro do polo.	Polo São Luís <ul style="list-style-type: none"> ● Prédio Sede ● Fórum Astolfo Serra ● VT de Barreirinhas ● VT de Pinheiro Polo Imperatriz <ul style="list-style-type: none"> ● Fórum Manoel Alfredo ● VT de Açailândia ● VT de Balsas ● VT de Estreito Polo Presidente Dutra <ul style="list-style-type: none"> ● VT de Presidente Dutra ● VT de Bacabal ● VT de Pedreiras ● VT de Caxias ● VT de Timon ● VT de Barra do Corda ● VT de São João dos Patos ● VT de Santa Inês ● VT de Chapadinha
Serviço de Supervisão do Atendimento de 2º nível	Supervisionar a equipe, distribuir as demandas, garantir o atendimento aos níveis de serviço, realizar relatórios de indicadores, checar aderência a processos, programar e realizar treinamentos, elaborar manuais e monitorar a implantação.	Todas as unidades do TRT16

Tabela 5: Modalidades de serviços

Nesse modelo, podem-se elencar as seguintes vantagens:

Ao terceirizar-se as atividades de TI de 1º nível e de 2º nível, haverá manutenção na quantidade de servidores de TI dedicados às atividades gerenciais e estratégicas de TIC,

como: planejamento, coordenação, supervisão, controle, governança, gerenciamento de projetos de TIC, análise de negócio, segurança da informação, gerenciamento de infraestrutura, dentre outros; concentrando-se em seus processos de negócio;

Manutenção e incremento contínuo da disponibilidade dos serviços de TI, diminuindo o tempo de interrupção das atividades dos usuários do TRT da 16ª Região e contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional;

A empresa terceirizada proporciona ao Tribunal um acesso profissional a tecnologia de alta qualidade;

A manutenção da terceirização pode economizar tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais, custos de treinamento, proporcionando-lhe uma contenção e redução de custos global significativa;

Com a manutenção da terceirização, o TRT16 pode economizar com a gestão de equipe, sendo a contratada a responsável em gerenciar a equipe e sua produtividade;

Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços;

Redução do esforço de fiscalização;

Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.

Também podem ser elencadas desvantagens neste cenário, as quais são:

Maior rigidez orçamentária, visto que os valores de serviços de 2º níveis são fixos e não variam com as oscilações de demanda;

Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas, visto que o valor é estimado na quantidade histórica de demandas, que pode sofrer variação no tempo;

Risco de excessiva transferência desproporcional da gestão dos recursos à contratada, visto que serviços de 2º nível têm valor fixo, o que pode ser um incentivo à delegação excessiva de tarefas que extrapolam as competências da contratada.

3.3.4.1 Avaliação das métricas de pagamento utilizadas na APF

O Catálogo de Materiais e Serviços (CATMAT/CATSER) do Portal de Compras do Governo Federal informa que, para o serviço 26980 (Central de Serviços de TIC), há quatro possíveis unidades de medida para subsidiar os cálculos que definem o valor a ser pago pelos serviços prestados.

Sigla	Nome
UST	Unidade de Serviço Técnico
VAL/MÊS	Valor Fixo Mensal
MÊS	Mês (ou meses)
CHAMADO	Quantidade de Chamados

Já o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, publicado em novembro/2018 pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) detalha cada uma das métricas mais utilizadas na Administração Pública Federal (APF), para quantificar serviços e subsidiar o cálculo de pagamentos em contratos de Suporte Técnico e Atendimento aos Usuários de TI (Service Desk).

O guia elaborado pela SETIC do MP contém a descrição, a metodologia e as características de cada uma das métricas mais comumente utilizadas. Com o objetivo de evidenciar o embasamento da decisão da Equipe de Planejamento da Contratação pela escolha de uma das possíveis métricas, os próximos itens destes estudos contêm textos extraídos do referido guia, que tratam especificamente das características de cada uma das métricas por ele apresentadas.

3.3.4.1.1 Unidade de Serviço Técnico

A contratação por UST pressupõe a execução de serviços padronizados, como ocorre em linhas de produção em série, os quais requerem níveis mínimos de capacitação técnica, consequentemente precificados em uma escala relativa de complexidade e entregues nos padrões de qualidade definidos, favorecendo de fato o mecanismo de pagamento por serviços efetivamente prestados.

Entretanto, por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura. O modelo puramente de UST pode implicar em dificuldades na inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a rigidez na observância, por parte da empresa contratada, ao catálogo de serviços definido.

Este mecanismo exige um controle rígido do risco de esgotamento prematuro dos quantitativos de serviços planejados (antes do término contratual) e da extrapolação do crédito reservado para o contrato. Nesse sentido, deve implementar as devidas ações de prevenção e contingenciamento à falta de recursos e à contenção das demandas.

Outro aspecto grave presente é o cenário intrínseco de conflito de interesses que encerra, já que, quanto maior o número de USTs que a contratada é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados, um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços.

Assim sendo, não é recomendado para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende(m) aos dois primeiros.

3.3.4.1.2 Valor Fixo Mensal

Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da APF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

Visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria contratada tem interesse na melhoria dos processos.

Os indicadores de níveis de serviços estabelecidos neste modelo de remuneração estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, reduzindo portanto o esforço de fiscalização e privilegiando o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Por outro lado, apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual e à economicidade da contratação, uma vez que o preço dos

serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.

Por fim, pode estar presente ainda risco significativo de transferência excessiva da gestão de infraestrutura de TIC à contratada, caso não se empreguem controles e fiscalização adequados.

3.3.4.1.3 Quantidade de Chamados

Este modelo é o que 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.

Transfere completamente à contratada o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento, uma vez que na proposta técnica da licitante devem constar os preços individuais absolutos de cada categoria de serviços, o que pode vir a representar certa vantajosidade para a Administração.

Não obstante, a exemplo da remuneração por UST, está presente também o cenário de conflito de interesses, uma vez que, quanto menor a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita da contratada. Nesse sentido, é importante a definição adequada de acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

Este cenário pode ainda se agravar diante da 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.

Assim sendo, caso o órgão opte por utilizar essa métrica, sugere-se que o terceiro nível do modelo de atendimento de Service Desk seja prestado por empresa diversa daquela(s) que atenda(m) aos dois primeiros, a fim de evitar o cenário de conflito de interesses e direcionamento indevido de chamados.

Em princípio, não é recomendável que em contratos de terceiro nível esta forma de remuneração seja utilizada, em razão da variedade de complexidades e do grau de imprevisibilidade que as tarefas desta camada podem apresentar.

3.3.4.1.4 Comparação entre as métricas de pagamento

O guia da SETIC do PM apresenta ainda um quadro comparativo entre as principais métricas de pagamento, o cujas informações são exibidas a seguir:

Métrica	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
Unidade de Serviço Técnico	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços.	<ul style="list-style-type: none">• Pagamento por serviços efetivamente prestados;• Escala bem definida de complexidade entre as categorias de	<ul style="list-style-type: none">• Rigidez da vinculação ao ambiente;• Elevado esforço de fiscalização;• Baixa tolerância a mudanças.	<ul style="list-style-type: none">• Conflito de interesses;• Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.

		serviços.		
Valor Fixo Mensal	Foco na qualidade global dos serviços prestados.	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços; • Redução do esforço de fiscalização; • Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevada rigidez orçamentária; • Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desequilíbrio da relação econômico-financeira; • Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.
Quantidade de Chamados	Pagamento individualizado para cada serviço executado.	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento unitário por cada atendimento realizado; • Favorecimento à precisão na precificação de cada item de serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de profundo conhecimento do ambiente; • Elevado esforço de fiscalização; • Baixa tolerância a mudanças; • Não adequado para atividades de sustentação de ambientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflito de interesses; • Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.

3.3.4.1.5 A escolha da métrica de pagamento por Valor Fixo Mensal

Considerando a análise das métricas aplicadas na APF, a Equipe de Planejamento da Contratação optou pela forma de pagamento baseada em Valor Fixo Mensal, tendo como principais motivações pela escolha desta métrica a característica de foco na qualidade global dos serviços prestados, bem como as vantagens de prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços, redução do esforço de fiscalização e razoável tolerância a mudanças na infraestrutura. Assim, foram descartadas as demais opções por ter sido considerada ideal a prestação de serviços que envolvem a utilização de mão de obra especializada, com pagamento definida em função do quantitativo mínimo de profissionais alocados durante toda a execução contratual e, ao mesmo tempo, com avaliação da execução contratual por desempenho (medição de níveis mínimos de serviço).

Esta modalidade de contratação foi identificada nas contratações celebradas mais recentemente por outros órgãos públicos, conforme análise dos editais dos pregões que foram avaliados.

No modelo escolhido, evidencia-se que a CONTRATADA deverá ter a preocupação em resolver o maior número de incidentes com a qualidade esperada pelo CONTRATANTE, primando pelo princípio da eficiência na execução contratual. Assim, a fim de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas, o modelo de contratação escolhido estabelece indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado.

Esse modelo de contratação baseado em “remuneração com pagamento vinculado aos resultados”, tem o propósito de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas (alocação de postos de trabalho, exclusivamente), ao estabelecer indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado, sendo que o valor mensal máximo pode sofrer descontos automáticos e progressivos caso a CONTRATADA não atinja determinado nível de serviço (metas estabelecidas), devendo a empresa primar pela excelência na prestação dos serviços, para não sofrer os descontos previstos.

O ACÓRDÃO 47/2013 - PLENÁRIO do TCU, referente ao processo TC 046.269/2012-6, reconheceu a possibilidade de pagamento de remuneração híbrida, ou seja, fixada com base em resultados obtidos e também com base nos critérios de homens-hora de trabalho na contratação do Service Desk do TST, similar à recente contratação realizada pelo TRT-PR.

Neste modelo de contratação, há a segmentação dos serviços em ilhas especializadas e a definição de responsabilidades entre essas ilhas, controladas por indicadores de nível de serviço, destacando-se sua diferenciação em função da ilha a qual estão vinculados e o escopo: operacional ou gerencial. Na modelagem dos indicadores será mantido o estabelecimento de indicadores de desempenho para as ilhas de monitoramento, responsáveis pela administração de equipes e pelo monitoramento dos serviços prestados, mantendo-se uma segmentação na estrutura entre o nível operacional e o nível gerencial, possibilitando a distinção de falhas entre os dois escopos.

Os indicadores são calculados com base em critérios objetivos e fundamentados em práticas geralmente adotadas no mercado de serviços de suporte a clientes. A maioria dos indicadores será calculada por regras automáticas e grande parte estará disponível na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, bem como em avançadas planilhas Excel configuradas para a medição de parte dos indicadores.

As medições estritamente operacionais (desempenho quantitativo) são agrupadas em indicadores associados às ilhas operacionais dos serviços de atendimento de primeiro e segundo níveis, enquanto indicadores qualitativos (referentes ao desempenho global dos serviços) foram vinculados às ilhas de monitoramento. Com essa segmentação, pretende-se obter transparência nas responsabilidades e, por conseguinte, garantir que a remuneração esteja efetivamente associada ao desempenho de cada um dos serviços prestados.

Para os usuários também representa o melhor modelo, pois eles poderão abrir tantos chamados quantos forem necessários, e a Administração não correrá riscos, pois não pagará por quantidade de chamados abertos ou por mera alocação de mão de obra.

Assim, diante da necessidade de continuidade da atual prestação de serviços especializados de Central de Serviços de TI para o TRT16, sob o risco de prejuízos à prestação jurisdicional e da impossibilidade da execução desses serviços com o pessoal interno do órgão, a solução de continuidade da terceirização conforme o modelo exposto demonstra-se ser a solução mais viável.

Por fim, com a escolha dessa solução e todas as justificativas apresentadas, em alinhamento à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal, procura-se oferecer à Administração um modelo de serviço que seja considerado maduro, estável e que já demonstrou êxito neste e em outros órgãos públicos, podendo assim contribuir para os resultados pretendidos, com vantagem e efetividade para a Administração Pública.

O principal resultado a ser alcançado com a nova contratação de Central de Serviços terceirizada é a continuidade da prestação dos serviços de suporte técnico de TIC de primeiro e de segundo níveis, mantendo-se os níveis de qualidade e satisfação

atualmente oferecidos aos usuários internos e externos do Tribunal, mediante o pronto atendimento às demandas do público interno e da sociedade.

Os serviços também irão garantir a adequada manutenção dos ativos de microinformática, mais especificamente os microcomputadores, impressoras, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente os usuários no desenvolvimento de suas atividades, relacionadas aos processos de trabalho do Órgão e missão jurisdicional.

3.3.4.2 Estimativa Preliminar de Preços

Os valores estimados dos serviços que compõem esta solução estão descritos a seguir.

Considerando a complexidade do serviço de 1º nível, que envolve infraestrutura de rede, central telefônica, equipamentos e mobiliário, contratação de pessoal, custos logísticos, entre outros, tudo sendo executado em sítio remoto e com infraestrutura eventualmente compartilhada, torna-se inviável estimar os custos isoladamente, motivo pelo qual, os preços cotados dizem respeito ao serviço entregue.

Dada a variedade de cenários, de especificidades, de porte e a variação na complexidade de ambiente computacional e organizacional de cada órgão da administração pública que contrata serviços de atendimento remoto de TIC, se torna inviável utilizar os valores mensais praticados por estes órgãos, visto que tais serviços foram estimados e licitados de acordo com a realidade de cada órgão.

Deste modo, optou-se por coletar valores unitários de chamados de atendimento remoto de TIC praticados na administração pública, para a partir dessa referência, estimar um valor mensal adequado ao TRT16, levando em consideração o quantitativo médio histórico mensal.

Para estimar o valor unitário do Serviço de Atendimento Remoto N1 foi realizada cotação junto à ferramenta Painel de Compras, a qual retornou apenas um resultado que atendia aos critérios de similaridade à presente contratação, os demais preços consultados encerravam valores adequados à demanda e tipos de serviços diversos das necessidades do Regional, pelo que inservíveis como parâmetros estimativos.

Em complemento a esta cotação, foi utilizado o valor atualmente vigente para este serviço no 5º aditivo ao contrato TRT16 20/2015, no 1º aditivo ao contrato TRT19 19/2017 e no recente contrato firmado pelo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, os quais foram utilizados para, juntamente ao valor cotado no Painel de Compras, compor o valor médio unitário do serviço.

Órgão	Fonte	Data de Referência	Valor (R\$)
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	Contrato 19/2017	16/08/2019	8,73
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região	Contrato 20/2015	16/08/2019	16,98
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	Contrato 31/2019	20/09/2019	14,76
Superintendencia Reg. Dep. Polícia Federal - MG	Pregão 06/2019	22/10/2019	17,15
Valor Médio Unitário			14,40

Considerando que a média mensal de 1º nível no TRT16 é de 989 chamados, quantitativo que, multiplicado pelo valor unitário estimado do chamado, encerra um valor de **R\$ 14.241,60** (quatorze mil duzentos e quarenta e um reais e sessenta centavos).

Para os demais serviços, optou-se pela estimativa baseada em postos de trabalho, sendo estimado um salário base obtido através de convenção coletiva e aplicando-se os percentuais e índices de descontos, benefícios e lucro, conforme Anexo II - Planilhas de Composição de Custos.

As planilhas de composição de custos contabilizam valores referentes à mão de obra, insumos e deslocamentos, conforme ANEXO II - Planilha de composição de custos, através da qual foi possível estimar um valor mensal por profissional. Para o serviço de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível obteve-se o valor de **R\$ 4.346,16** por profissional, que considerando a estimativa de necessidade de no mínimo 7 (sete) profissionais, totaliza um valor mensal de **R\$ 30.423,12**. Para o componente de supervisão de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível, por sua vez, obteve-se o valor de **R\$ 6.526,81**, para um posto necessário.

Nos casos em que for necessário deslocamento de técnico para localidade diversa da sede do polo foram separados os custos com deslocamento e alimentação e hospedagem. Para estimativa do custo de deslocamento, foram levantados os preços de passagens de ônibus, obtendo-se a média de **R\$ 341,67** e para o custo da diária que inclui hospedagem e alimentação, obteve-se o valor de **R\$ 233,88**, ambos incluindo impostos e lucro.

Assim, foram preenchidas as exigências legais traçadas pelo art. 7º, § 2º, inc. II e 40, § 2º, inc. II, Lei nº 8.666/93, bem como pelo art. 3º, inc. III, da Lei nº 10.520/02, de maneira que chegou à chamada "cesta de preços aceitáveis", pois a consulta das fontes de pesquisa foram capazes de representar o mercado, mesmo que de forma tímida, mas que não destoava da média praticada, uma vez priorizada a qualidade e a diversidade das fontes dentro das limitações impostas pelo objeto. (de acordo com a jurisprudência do TCU acerca da matéria)¹.

Mercado este que pela especificidade e peculiaridade do objeto moldado às necessidades do TRT 16 não é dotado de amplitude e torna mais difícil a estimativa de preços, vez que deve estar adaptada à necessidade de cada órgão, bem como submetida à disponibilidade e realidade do mercado.

Para estimativa da quantidade de profissionais necessárias à prestação de serviço de Suporte Técnico Presencial no polo de São Luís, foi calculado o tempo total para atendimento durante um mês, levando em consideração o tempo médio necessário para acompanhamento de TIC a eventos e sessões do pleno, bem como o atendimento à quantidade média mensal de chamados. Para cálculo do tempo necessário para acompanhamento a eventos e sessões foram consideradas 9 sessões por mês, com duração de 04 horas cada e uma média mensal de 31,25 horas/mês de acompanhamento de TIC a eventos.

Em seguida, foi calculada a quantidade de profissionais necessários, levando em consideração que cada um cumpre uma carga horária diária de 08 horas.

Cálculo do Quantitativo de Profissionais de 2º nível (São Luís)		
1	Média total de solicitações de serviços de TI por mês	548
2	Tempo médio de atendimento de chamados (em horas)	1,3
3	Tempo necessário (em horas)	712,4
4	Tempo médio mensal de acompanhamento de eventos e sessões (em horas)	67,25

¹ Acórdão nº 2.170/2007 – Plenário TCU; Acórdão nº 3.026/2010 – Plenário TCU, Rel. Min. Raimundo Carreiro, j. em 10.11.2010.; Acórdão nº 868/2013 – Plenário, Rel. Min. Marcos Bemquerer, j. em 10.04.2013

5	Tempo total para atendimento mensal (em horas) (item 3 + item 4)	780
6	Horas por posto de trabalho (por mês)	160
7	Quantidade de profissionais (item 5 / item 6)	5

Tabela 6: Quantitativo de Profissionais SLZ

Em relação ao interior do estado estimou-se a necessidade de 1 (um) profissional para cada polo, visto que as demandas históricas apontam uma média mensal de 40 chamados para o polo de Imperatriz e de 51 chamados para o polo de Presidente Dutra.

Vale destacar que, embora a quantidade histórica de chamados verificada nas varas do interior do Estado possa não justificar a disponibilidade de um técnico presencial no pólo, alguns pontos precisam ser levados em consideração na análise:

- Os chamados históricos dizem respeito apenas a chamados atendidos de forma remota pela equipe técnica de São Luís;
- As demandas que necessitam de atendimento presencial são acumuladas e atendidas em viagem técnica ou são contornadas pelos próprios servidores do local.
- Levando em consideração que a taxa de abertura anual de chamados na capital é de 23,61 chamados por usuário, bem acima da taxa de 10,39 observada no interior do Estado, onde não há ampla e imediata disponibilidade de técnicos para atendimento presencial, pode-se inferir, em primeira análise, que uma eventual demanda reprimida pode ser liberada após a alocação de técnico presencial nos polos, conforme proposto.
- Já foram registradas diversas manifestações por parte de magistrados e diretores de varas do trabalho expondo a necessidade de maior apoio técnico presencial às varas do interior, recebidas por meio de processos administrativos, chamados, comentários em pesquisas de satisfação ou contatos verbais.

Portanto, a definição do quantitativo mínimo de profissionais considerou a realidade vivenciada na contratação vigente, incluindo a distribuição dos chamados, o tempo médio de atendimento típico da operação e os levantamentos realizados pelo fiscal do contrato durante a vigência do atual contrato.

A tabela abaixo sintetiza a distribuição do quantitativo mínimo de profissionais:

Descrição	Localidades Atendidas	Quantidade Mínima de Profissionais
Polo São Luís	<ul style="list-style-type: none"> • Prédio Sede • Fórum Astolfo Serra • VT de Barreirinhas • VT de Pinheiro 	05
Polo Imperatriz	<ul style="list-style-type: none"> • Fórum Manoel Alfredo • VT de Açailândia • VT de Balsas • VT de Estreito 	01
Polo Presidente Dutra	<ul style="list-style-type: none"> • VT de Presidente Dutra • VT de Bacabal • VT de Pedreiras • VT de Caxias • VT de Timon • VT de Barra do Corda • VT de São João dos Patos • VT de Santa Inês • VT de Chapadinha 	01
Total Mínimo de Profissionais		07

Dado o exposto, as modalidades de serviço e os respectivos quantitativos a serem contratados para uma execução contratual de 30 (trinta) meses estão consolidadas na tabela 9.

Lote	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd Total	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
Ú n i c o	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal		14.241,60	427.248,00
	Subtotal Item 1				14.241,60	427.248,00
	2	Serviço de Atendimento de 2º nível				
	2.1	Suporte técnico presencial (N2) – CBO 3172-10	Serviço Mensal	7 postos de trabalho	30.423,12	912.693,60
	2.2	Supervisão de suporte técnico presencial (N2S) – CBO 2124-20	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	6.526,81	195.804,30
	2.3	Despesa Variável (Diária)	Unidade Estimada	104	2.026,96	60.808,80
	2.4	Despesa Variável (Deslocamento)	Unidade Estimada	104	2.961,18	88.835,40
	Subtotal Item 2				41.938,07	1.258.142,10
	Total Geral (R\$)				56.179,67	1.685.390,10

Tabela 9: Volumetria e estimativa de preços.

De acordo com a volumetria, os valores estimados para 30 meses de vigência do contrato será de aproximadamente **R\$ 1.685.390,10 (um milhão, seiscentos e oitenta e cinco mil, trezentos e noventa reais e dez centavos)**. Cabe destacar que este é o valor global máximo e pode variar dependendo do consumo das unidades de chamados de diárias de viagens.

Por todos os argumentos apresentados recomenda-se a contratação por 30 (trinta) meses, prorrogáveis por igual período, a exemplo do observado no contrato 45/2019, do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região e no pregão eletrônico 21/2019, do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

Não obstante todas as fundamentadas justificativas pela contratação por período de 30 meses, a fim de facilitar e dar liberdade às deliberações da administração, segue também uma tabela consolidada para uma eventual contratação por período de 12 (doze) meses.

Lote	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd Total	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
Ú n	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de	Serviço Mensal		14.241,60	170.899,20

i c o		Serviços				
	Subtotal Item 1				14.241,60	170.899,20
	2	Serviço de Atendimento de 2º nível				
	2.1	Suporte técnico presencial (N2) – CBO 3172-10	Serviço Mensal	7 postos de trabalho	30.423,12	365.077,44
	2.2	Supervisão de suporte técnico presencial (N2S) – CBO 2124-20	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	6.526,81	78.321,72
	2.3	Despesa Variável (Diária)	Unidade Estimada	104	2.026,96	24.323,51
	2.4	Despesa Variável (Deslocamento)	Unidade Estimada	104	2.961,18	35.534,19
	Subtotal Item 2				41.938,07	503.256,86
Total Geral (R\$)				56.179,67	674.156,06	

Tabela 10: Volumetria e estimativa de preços.

Para um cenário de contratação por 12 (doze) meses, o valor global é estimado em **R\$ 674.156,06 (seiscentos e setenta e quatro mil cento e cinquenta e seis reais e seis centavos)**.

Nesse modelo, podem-se elencar as seguintes vantagens:

Em uma nova contratação haverá, potencialmente, aumento de servidores de TI dedicados às atividades gerenciais e estratégicas de TIC, como: planejamento, coordenação, supervisão, controle, governança, gerenciamento de projetos de TIC, análise de negócio, segurança da informação, gerenciamento de infraestrutura, dentre outros; concentrando-se em seus processos de negócio;

Aumento da disponibilidade dos serviços de TI, diminuindo o tempo de interrupção das atividades dos usuários do TRT da 16ª Região e contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional;

A empresa terceirizada proporciona ao Tribunal um acesso profissional a tecnologia de alta qualidade;

A terceirização pode aumentar a eficiência e produtividade nos processos internos e externos do TRT16;

A terceirização pode economizar tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais, custos de treinamento, proporcionando-lhe uma contenção e redução de custos global significativa;

Maior flexibilidade para as mudanças proporcionadas e até exigidas pelos usuários;

Obter a garantia de que seus processos de negócio estão sendo realizados de forma eficiente, com proficiência e dentro de um tempo de atendimento acordado.

Com a terceirização, o TRT16 pode economizar com a gestão de equipe, sendo a contratada a responsável em gerenciar a equipe e sua produtividade;

Atender às novas e desafiadoras demandas dos usuários do TRT16;

Melhor atendimento às unidades do Interior do Estado;

Maior facilidade na gestão do contrato;

Inclusão de aspectos não contemplados pela contratação anterior;

Porém, há de se ressaltar a existência de desvantagens nesse modelo, como:

Ao terceirizar serviços de TI, o provedor de serviços poderá acessar informações confidenciais do TRT16;

Quando há serviços terceirizados, é necessário maior envolvimento nos aspectos gerenciais e de controle, exigindo equipes especialistas;

Seu provedor de serviços pode ter uma equipe que atenda a várias empresas;

Maior esforço de planejamento na fase de licitação;

As desvantagens podem ser mitigadas com o uso de controles e de processos gerenciais, como: a) Contrato de confidencialidade de informações, b) Capacitação e fiscalização do contrato por equipes dedicadas, c) Uso de Acordo de Nível de Serviço que descreve os indicadores mínimos aceitáveis da qualidade de serviço de TI, com penalizações quanto não cumprimento de metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo; d) Uso de processos de contratação, processos de planejamentos de médio, curto e longo prazo;

3.3.5 CENÁRIO 3 – Central de Atendimento de TI ocupada por servidores do quadro efetivo de TI no primeiro e no segundo nível de atendimento.

Escopo:

Suporte Técnico de 1º Nível realizado por servidor do quadro efetivo de TI;

Suporte Técnico de 2º Nível por servidor do quadro efetivo de TI;

Suporte Técnico de 3º Nível por servidor do quadro efetivo de TI.

Não Escopo:

Terceirização do Suporte Técnico de 1º Nível;

Terceirização do Suporte Técnico de 2º Nível;

Terceirização do Suporte Técnico de 3º Nível.

Este cenário é caracterizado pelo suporte em todos os níveis (1º nível, 2º nível e 3º nível) realizado por servidores do quadro de TI. Nesse cenário, a força de trabalho da empresa terceirizada é substituída pela força de trabalho dos servidores do quadro de TI, mantendo-se a quantidade atual da força de trabalho da CTIC, por conseguinte, com remanejamento de servidores de outros setores.

O custo médio de um servidor do quadro de TI, tendo por base os créditos realizados pelo Tribunal nos oito primeiros meses do ano de 2017, é de R\$ 14.571,13 mensais.

Assim, serão necessários 10 servidores para atender as demandas de 1º nível e de 2º nível. Por conseguinte, o custo anual aproximado para 12 meses seria de R\$ 1.748.535,97 (um milhão setecentos e quarenta e oito mil, quinhentos e trinta e cinco reais e noventa e sete centavos) nessa estrutura.

Nesse modelo, podem-se elencar as seguintes vantagens:

- Mitigação das questões relativa à confidencialidade das informações;
- Diminuição da rotatividade da força de trabalho de 1º e 2º nível;
- Independência em relação às cláusulas contratuais;
- Ausência de risco quanto ao processo de licitação, de contratação e de renovação.

Desvantagens são:

- Servidores especialistas dedicados em funções operacionais e as atividades operacionais;
- Diminuição dos níveis de qualidade da produtividade em funções gerenciais e em atividades estratégicas para o Tribunal;
- Degradação na qualidade das atividades relativas às competências setoriais;
- Agravamento das atividades de planejamento e gestão dos processos de TI;

3.4 Análise de Risco

Esta seção contém a descrição, a análise e o tratamento dos riscos e ameaças que possam vir a comprometer o sucesso em todas as fases da contratação.

3.4.1 Riscos do Processo de Contratação

R i s c o 1	Risco:	Contingenciamento Orçamentário			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	9	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Não realização da licitação	3
	Probabilidade (1,2,3,4 e 5)	3			
				Impacto geral:	3
	Id	Ação Preventiva		Responsável	
	1	Tentar reverter o corte orçamentário para a despesa		Coordenador da CTIC	
	2	Tentar transferência de recurso de outra despesa		Coordenador da CTIC	
	3	Fracionamento do objeto em itens para aquisição conforme disponibilidade orçamentária		Equipe de Planejamento	
Id	Ação de Contingência		Responsável		

	1	Capacitar equipe TI para continuar o projeto internamente	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente
	2	Reduzir o escopo da contratação reduzindo polos ou serviços não essenciais	Equipe de Planejamento
	3	Reduzir o valor global do contrato em até 25%	Gestor do Contrato

R i s c o	Risco:	Não aprovação do Estudo Técnico Preliminar ou do Termo de Referência			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	4	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Atraso no processo de contratação e, conseqüentemente atraso no fornecimento da solução mais adequada	4
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	1			
					Impacto geral:
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
	1	Instruir o Estudo Técnico Preliminar e o Termo de Referência em estrita aderência à Resolução 182 do CNJ e ao Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação do TCU	Equipe de Planejamento da Contratação		
	Id	Ação de Contingência	Responsável		
	1	Exposição do arcabouço legal em que a contratação de serviços de TI deva seguir	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
	2	Ajustar os artefatos	Equipe de Planejamento da Contratação		

R i s c o	Risco:	Nova licitação deserta ou fracassada			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	12	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Atraso no processo de contratação e, conseqüentemente atraso no fornecimento da solução mais adequada	4
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	3			
					Impacto geral:
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
	1	Aditivar o contrato atual por período de 12 meses ou até que se conclua o novo processo licitatório	Gestor do contrato atual		
2	Realizar estudo detalhado e correta estimativa de preços dos serviços	Equipe de Planejamento da Contratação			

Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Ajustar os artefatos e Realizar nova licitação	Equipe de Planejamento da Contratação

3.4.2 Riscos da Solução de Tecnologia da Informação

Risco:	A empresa contratada atualmente não renovar o contrato ou declarada inidônea			
Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	6	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
		1	Paralisação da execução dos serviços	5
Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	2	2	Atraso no Cronograma do PDTI	2
		3	Atraso em outros projetos	3
			Impacto geral:	3
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1	Critério de seleção do fornecedor levando em consideração sua capacidade para execução do projeto	Equipe de Planejamento da Contratação		
2	Ter outros fornecedores para continuidade do projeto	Chefe da Seção de Aquisições Públicas		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1	Executar plano de sustentação até a definição do novo fornecedor ou restabelecimento do atual	Coordenador da CTIC		
2	Tomar medidas judiciais	Chefe do Setor Jurídico		

Risco:	A empresa contratada não possui quadro de pessoal capacitado ou elevada rotatividade da equipe para prover a solução conforme descrito no Edital			
Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	6	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
		1	Baixa qualidade no atendimento	3
Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	2	2	Não atendimento dos requisitos funcionais	3
			Impacto geral:	3
Id	Ação Preventiva	Responsável		
1	Monitorar Indicadores de desempenho	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
2	Exigir em Edital a capacitação mínima da equipe antes do início do projeto pela	Integrante Demandante		

		contratada	
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Desenvolver habilidades na equipe interna para transferência do conhecimento	Chefe do Setor de Relacionamento com o cliente

R i s c o 6	Risco:	Paradigma "lucro-incompetência"			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	6	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Aumento dos custos do contrato	3
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	2	2	Insatisfação dos usuários	3
				Impacto geral:	3
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
	1	Análise quantitativa das demandas	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
	2	Análise qualitativa do atendimento pelo demandante	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
	3	Monitorar indicadores de desempenho	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
Id	Ação de Contingência	Responsável			
1	Notificar oficialmente a empresa	Fiscal do Contrato			
2	Aplicar Sanções	Gestor do Contrato			

3.4.3 Riscos da Gestão do Contrato

R i s c o 7	Risco:	Quantidade de itens registrados para N1 atingido antes do término do contrato			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	8	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Fim da prestação do serviço do item	4
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	2			
				Impacto geral:	4
Id	Ação Preventiva	Responsável			
1	Melhorar a quantidade da estimativa de	Equipe de planejamento			

		consumo	da Contratação
	2	Incentivar a utilização do portal de atendimento em detrimento ao ramal 9500	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente
	3	Monitoramento do consumo mensal dos itens.	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar aditivo do Contrato relativo a quantidade	Gestor do Contrato

3.4.4 Análise Qualitativa dos Riscos

A Tabela 10 apresenta a matriz de avaliação qualitativa dos riscos identificados

Probabilidade de Ocorrência	5 Quase Certo	5	10	15	20	25
	4 Muito Provável	4	8	12 Risco 3	16	20
	3 Provável	3	6	9 Risco 1	12	15
	2 Pouco Provável	2	4	6 Risco 4 Risco 5 Risco 6	8 Risco 7	10
	1 Improvável	1	2	3	4 Risco 2	5
		1 Muito Baixo	2 Baixo	3 Médio	4 Alto	5 Muito Alto

	Impacto
--	---------

Tabela 10: Matriz de avaliação qualitativa de risco

Por meio da matriz, percebe-se que o risco de maior probabilidade e impacto é Risco 3 (Nova licitação deserta ou fracassada), seguido do Risco 1 (Contingenciamento de Orçamento). A ocorrência dos eventos associados a estes riscos poderão comprometer o resultado da contratação. Desse modo, tais riscos deverão ser mitigados por meio de ações preventivas registradas nesse documento.

Há de se ressaltar que a probabilidade de ocorrência atribuída ao Risco 3 (Nova licitação deserta ou fracassada) se dá pelos novos elementos adicionados às especificações técnicas dos serviços, como a disponibilização de serviço presencial nas varas do interior do estado, com previsão de deslocamento entre as varas sob responsabilidade da contratada. Como é bem conhecido, algumas localidades no interior apresentam problemas de mobilidade e infraestrutura que podem desencorajar a participação de concorrentes no certame.

Também pesa nessa avaliação as profundas mudanças na configuração e forma de faturamento dos serviços, que podem, eventualmente, serem alvos de questionamentos e tentativas de impugnação do Edital.

3.5 Análise comparativa das diferentes soluções

Requisitos adicionais	Solução	Sim	Não	Não se aplica
Solução disponível em outro órgão da Adm. Pública		X		
Software livre ou software público?				X
Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade do Poder Judiciário (MNI)				X
Aderência às regulamentações da ICP-Brasil?				X
Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).				X

Tabela 11: Detalhes da Solução.

Nesta seção é apresentada a análise comparativa dos modelos da solução tendo por base os aspectos:

Aspecto Financeiro

Dadas as restrições de duração de cada cenário, optou-se por adotar a duração de doze meses para todos os cenários propostos para permitir a comparação de valores.

Para o CENÁRIO 1, não foi possível estimar o valor global, visto que o contrato atual não pode ser prorrogado por alcançar o período máximo de vigência de 60 (sessenta) meses em outubro de 2020.

O CENÁRIO 2, tem valor estimado em **R\$ 1.685.390,10 (um milhão, seiscentos e oitenta e cinco mil, trezentos e noventa reais e dez centavos)** para um contrato de 30

meses, e de R\$ 637.770,56 (seiscentos e trinta e sete mil setecentos e setenta reais e cinquenta e seis centavos) para uma prestação de serviços pelo prazo de 12 meses.

O CENÁRIO 3, tem valor estimado em 4.371.339,92 (quatro milhões trezentos e setenta e um mil trezentos e trinta e nove reais e noventa e dois centavos), e para a vigência de 12 (doze) meses é de cerca de R\$ 1.748.535,97 (um milhão setecentos e quarenta e oito mil, quinhentos e trinta e cinco reais e noventa e sete centavos).

Aspectos de Recursos Humanos

A solução do CENÁRIO 1 e CENÁRIO 2 acrescentam recursos humanos na estrutura da CTIC, ampliando a força de trabalho atual, enquanto a do CENÁRIO 3 restringe a força de trabalho e diminui a quantidade de servidores dedicados às atividades gerenciais e estratégicas de TIC.

A CTIC já vem gradativamente perdendo recursos humanos devido a afastamentos, cessões para outros órgãos e lotação de servidores de TI em outros setores do tribunal.

Ademais a alocação de técnicos e analistas judiciários especializados para desempenho de atividades de menor complexidade implicaria na redução brusca do número de projetos desenvolvidos, na redução de aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação e na diminuição do nível de gestão sobre os serviços prestados.

Outra questão a se considerar é a quantidade crescente de contratos sob responsabilidade da CTIC que exigem esforços de fiscalização e planejamento de contratação ou renovação.

Os pontos supracitados, bem como as constantes exigências do TST e CSJT para execução e documentação de processos de governança de TI afetam significativamente a solução do CENÁRIO 3, pois, haverá maior necessidade de redistribuição de força de trabalho.

Aspecto Produtividade

A solução do CENÁRIO 1 e do CENÁRIO 2, ao acrescentar colaboradores à estrutura da CTIC, amplia a capacidade de atendimento da CTIC, aumenta a produtividade nos serviços de Tecnologia da Informação, em contrapartida a do CENÁRIO 3 diminui a produtividade em todos os níveis (estratégico, tático e operacional), pois, envolve manutenção da força de trabalho com adequação das estruturas organizacionais da CTIC.

Conformidade Técnica

A solução do CENÁRIO 1 e do CENÁRIO 2 refere-se a execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o parágrafo primeiro do artigo 2º do Decreto nº 5.450/05, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 02 de 30/04/08 – MARE.

O § 7º do art. 10 do Decreto-Lei 200/1967 que diz:

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

Em complemento, o § 1º e o caput do art. 1º do Decreto-Lei 2.271/1997 definiu que as atividades de informática devem ser, preferencialmente, contratadas de terceiros.

Art . 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.

As soluções do CENÁRIO 1 e do CENÁRIO 2 auxiliam fortemente no cumprimento dos objetivos da Resolução 211 de 15 de dezembro de 2015 e do relatório de auditoria (Processo CSJT A 26207-89.2015.5.90.0000), bem como, favorecem fortemente a implantação e a execução dos processos de gestão de TI (Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, de Cumprimento de Requisição, de Gerenciamento de Incidentes, de Gerenciamento de Problemas, Função da Central de Serviços, Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, de Gerenciamento de Liberação e Implantação, de Gerenciamento de Mudanças, de Gerenciamento de Nível de Serviços, de Gerenciamento de Projetos, de Gerenciamento de Portfólio, de Contratações) adotado pela CTIC.

Pois, ao incluir colaboradores na estrutura da CTIC permitindo aos servidores do quadro maior dedicação nas atividades estratégicas do Tribunal, inexoravelmente, as competências técnica e gerenciais dos servidores serão aperfeiçoadas e exigidas no trabalho diário, haverá ampliação da infraestrutura de TIC para suportar as atividades judiciais e administrativas, aperfeiçoará a governança, gestão e irá aprimorar a segurança da informação e gestão de projetos. E finalmente, culminará, com aumento da satisfação de todos os usuários dos serviços do Tribunal.

3.6 Solução Escolhida pela Equipe de Contratação

3.6.1 Solução

Após apresentação dos argumentos no item anterior, que leva em consideração vários aspectos de cada cenário, a solução proposta pelo CENÁRIO 2 é aquela que mais agrega benefícios em termo de eficiência, de eficácia, de economicidade e de padronização aos serviços de tecnologia da informação ofertados os usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Dado o exposto, a solução escolhida é aquela proposta pelo **CENÁRIO 2**, a qual se mostra mais viável e se alinha à missão do TRT16 de solucionar conflitos trabalhistas com celeridade e efetividade, bem como, aos objetivos estratégicos da organização: promover formação continuada do quadro funcional, aperfeiçoar a infraestrutura e a governança de TIC, garantir a infraestrutura apropriada às atividades do TRT, assegurar produtividade na prestação jurisdicional, aprimorar a qualidade da gestão administrativa, assegurar mecanismos de controle para a administração, aperfeiçoar a gestão de custos, promover a cidadania e a integração com a sociedade, busca a efetividade na prestação jurisdicional.

3.6.2 Bens e serviços que compõem a solução

A quantidade de itens, considerando-se um prazo de vigência de 30 (trinta) meses, está de acordo com a Tabela 9.

Para uma vigência de 12 (doze) meses, os itens e valores da solução estão demonstrados na Tabela 10.

3.6.3 Benefícios a serem alcançados

□ A equipe de planejamento vislumbrou os seguintes benefícios gerados pela solução escolhida:

Manutenção das atividades de planejamento e gestão dos processos de TI;

Garantir a alocação de servidores para execução de atividades estratégicas e de alta complexidade dentro da CTIC;

Garantir a disponibilidade dos serviços de TI, diminuindo o tempo de interrupção das atividades dos usuários do TRT da 16ª Região e contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional;

Maior presença da CTIC nas varas do interior do Estado, com melhoria na qualidade e agilidade do atendimento.

Melhor gestão contratual pela simplificação da forma de faturamento;

Melhoria dos indicadores de desempenho e de qualidade dos serviços;

Melhoria na satisfação dos usuários, mensurada objetivamente por formulários específicos;

Melhoria da imagem da CTIC perante o TRT da 16ª Região;

Melhoria da imagem do TRT16 junto a sociedade;

Promover o atendimento de TIC a eventos e sessões do Tribunal Pleno;

3.6.4 Necessidade de adequação do ambiente para a execução contratual

Necessidade de adequação	Descrição da necessidade
Infraestrutura de TIC	A CTIC já dispõe de toda a infraestrutura de TI necessária. (Computadores, Telefones, link de comunicação, etc) na capital. Para as varas que serão sede de polos, deverá ser providenciado um ambiente climatizado para o técnico com computador, dois monitores, mesa, cadeira, mesa para bancada reduzida, armário pequeno ou gaveteiro
Infraestrutura elétrica	A CTIC já dispõe de toda a infraestrutura de elétrica. (Rede elétrica, estabilizadores, no-breaks) na capital. Para as varas que serão sede de polos, deverá ser providenciado no mínimo 3 (três) pontos elétricos e 3 (três) pontos lógicos no padrão rj-45 fêmea ligados à rede do tribunal.
Logística de implantação	Plano de Implantação
Espaço físico	A CTIC já dispõe do espaço físico necessário para a acomodação dos terceirizados na capital. Para as varas que serão sede de polos, deverá ser providenciado espaço físico para acomodação do técnico.
Mobiliário	O TRT16 já dispõe em seu acervo patrimonial do mobiliário necessário para a acomodação dos terceirizados. (Mesa, cadeira, bancadas)
Impacto ambiental	Aumento da produção de CO2, aumento no consumo de água, de papel, de produtos de limpeza e de consumo, aumento na

4 Plano de Sustentação

4.1 Solução de TIC a ser contratada

CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo nível de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.

4.2 Recursos necessários à continuidade do objeto contratado

Tipo de Recurso	Descrição	Responsável
Humanos	Servidores ou estagiários para exercerem as atividades do N1 e N2	Tribunal
Material	Aparelhos telefônicos do tipo headset	Tribunal
Material	Mesa e computador para os atendentes do N1	Tribunal
Material	Mesa e computador para o suporte N2	Tribunal
Material ou Serviço	Central Telefônica com recursos mínimos para Central de Atendimento	Tribunal

Tabela 13: Recursos humanos necessários.

4.3 Estratégia de continuidade em eventual interrupção contratual

Em caso de interrupção contratual, como serão afetados os serviços prestados pelo Tribunal?

Na situação de interrupção total do contrato, todas as atividades relativas aos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC) ao Tribunal serão diretamente afetadas negativamente.

O suporte de 1º Nível (N1) é responsável pelo atendimento inicial das demandas de trabalho de TI dos usuários do TRT16, por atendimento remoto, sendo o único ponto de contato dos usuários de TI. O N1 realiza a importante tarefa de registrar detalhadamente a demanda do usuário, e solucionar os pedidos mais corriqueiros do dia a dia, permitindo assim aos demais níveis concentrarem seus esforços na resolução da demanda mais especializadas.

O suporte de 2º Nível (N2) é aquele responsável por solucionar as demandas não resolvidas pelo N1, comumente são atividades relativas à: instalação e configuração dos softwares/aplicativos utilizados pelo TRT16; instalação, configuração e manutenção de microcomputador e de impressoras e demais atividades operacionais.

Há também o suporte de 3º Nível (N3) ocupado por servidores do quadro cuja responsabilidade são relacionadas às atividades gerenciais e estratégicas para o Tribunal (desenvolvimento de sistemas, gestão de infraestrutura computacional, gestão do PJe-JT, gestão de segurança da informação, gestão de projetos, etc.).

Na ausência dos dois níveis (N1 e N2) de atendimento, imediatamente a eficiência e a eficácia de TODOS os serviços ofertados pela CTIC ao Tribunal, bem como, todos os processos executados nesta Coordenadoria terão os indicadores de desempenho diminuídos severamente pelos seguintes motivos:

- Inexistência do ponto de contato comum (ramal 9500) com a CTIC;
- Inexistência de registro ou abertura de chamado pelo N1;
- Ausência de atendimento às requisições classificadas para o N1;
- Ausência de atendimento às demandas classificadas para o N2;
- Sobrecarga de trabalho para o N3;
- Dificuldade de registro, de classificação e de resolução das demandas para o N3;

Existem ações de contingência?

Com o fito de dirimir os impactos negativos da interrupção contratual, um plano de ação de contingência dos serviços de TI deverá ser imediatamente executado:

1. Solicitar realocação do ramal 9500 para alguma sala da CTIC; Responsável: Coordenação da CTIC.
2. Reunião emergencial com os chefes de TODOS os setores da CTIC a fim de selecionar os servidores que ocuparão os níveis N1 e N2. Responsável: Coordenador da CTIC.
3. Recomendação mínima: 01 (um) servidores para exercer as atividades do N1; 03 (três) servidores para exercer as atividades do N2 no prédio Sede do TRT16 e 03 (três) servidores para o Fórum Astolfo Serra. Todos os técnico do N2 atenderão também as demandas oriundas do interior do estado.
4. Reunião emergencial com a CGTIC (Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicações). Responsável: Coordenador da CTIC.
5. Alocar os servidores em seus novos postos de trabalho (N1 e N2). Responsável: Coordenador da CTIC.

Neste momento de caráter emergencial, o 1º nível exercerá suas atividades no modelo Direcionador (*Dispatcher*). Neste modelo, o primeiro nível de suporte técnico somente irá apenas registrar com detalhes a solicitação do usuário e NÃO resolverá a demanda, simplesmente, irá encaminhá-la para o nível responsável.

4.4 Transição e Encerramento Contratual

Renovar ou Conduzir uma nova contratação	
Com quanto tempo de antecedência o Gestor do Contrato deverá sinalizar à Administração sobre o interesse em uma eventual renovação ou na condução de uma nova contratação?	09 meses
No caso de uma nova contratação, qual o tempo necessário de sobreposição contratual, sem gerar prejuízos ao Tribunal?	01 mês
Ações necessárias para encerramento contratual	
Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação	NÃO
Transferência de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução de TIC	SIM

Devolução de recursos materiais	SIM
Revogação de perfis de acesso	SIM
Eliminação de caixas postais	SIM

Tabela 14: Transição contratual.

Devido à relativa complexidade das atividades e às especificidades de sistemas, infraestrutura e normativos do TRT16, recomenda-se a coexistência de dois contratos ativos num período de sobreposição contratual de 01 mês visando a transferência de conhecimentos entre as empresas.

4.5 Estratégia de Independência do órgão com relação à CONTRATADA

Como será realizada a transferência de Conhecimento?

A Tabela 15 a seguir apresenta na primeira coluna a atividade; na segunda, o responsável pela atividade; na terceira, o período em que essa atividade deve ser executada.

Atividade	Responsável	Período
Criação de documentação e scripts de atendimento em base de conhecimento do TRT16	Central de Atendimento e Supervisor de Suporte Técnico Presencial	Diariamente
Reunião de alinhamento para discussão de aspectos da execução contratual	Fiscal do Contrato, Central de Atendimento e Supervisor de Suporte Técnico Presencial	Mensalmente
Apresentar a rotina de atendimento periodicamente	Gestor da Central de Atendimento	A cada 03 meses
Apresentar a rotina de suporte periodicamente	Gestor do Suporte Técnico	A cada 03 meses
Elencar os principais conhecimentos explícitos necessário para a resolução dos incidentes	Gestor do Suporte Técnico e Gestor da Central de Atendimento	A cada 03 meses
Elencar os principais conhecimentos tácitos necessários para a resolução dos incidentes	Gestor do Suporte Técnico e Gestor da Central de Atendimento	A cada 03 meses

Tabela 15: Cronograma de Atividades.

5 Estratégica da Contratação

5.1 Parcelamento do Objeto

Como regra, exige-se o parcelamento do objeto sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável (Art. 23, § 1º, Lei n.º 8.666/1993). A esse respeito, o Tribunal de Contas da União editou a Súmula n.º 247, transcrita a seguir:

É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de

licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-los com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

A divisibilidade é pressuposto técnico do parcelamento, sendo o aspecto econômico representado pelas vantagens obtidas com a divisão do objeto em itens, cuja economicidade é proporcionada pela redução de custos e despesas para a Administração contratante.

No caso em apreço, o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro a este TRT, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

Sob outro ângulo, a divisão do objeto por itens ou lotes, com a possível ampliação da quantidade de contratos, revela-se administrativa e economicamente desinteressante, pelas seguintes razões:

a) sob o aspecto de gestão, centralização em único contratado, para execução da solução em lugares diferentes, racionaliza o acompanhamento, a fiscalização contratual, facilitando o controle detectivo de problemas e a proposição e o monitoramento de soluções.

b) sob o aspecto técnico, o objeto da licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de informática, com vistas à modernização da gestão deste Tribunal, abrangendo serviços de primeiro e segundo níveis a serem prestados de forma continuada. A essência do objeto é a modernização deste TRT, a partir daí, a especificação técnica detalha as atividades que integram o objeto da licitação. Por seu turno, as atividades elencadas são interdependentes mutuamente, altamente acopladas, por conseguinte, a ineficiência de um desses níveis por acarretar prejuízo aos demais. O objeto é composto por atividades de certa complexidade e absoluta dependência umas das outras, de tal modo que a prestação de tais serviços por empresas diversas trariam enorme prejuízo para a administração. Neste cenário, é difícil imaginar um licitante executando o serviço de primeiro nível e outro o de segundo nível, na mesma solução, de forma eficiente.

c) sob o aspecto econômico, o parcelamento proporcionará inquestionável prejuízo no que concerne ao ganho de escala:

c.1) A economia para administração, neste caso, é um dos grandes fatores da não-divisão do objeto licitatório, em virtude da redução de custos proporcionados pelo compartilhamento de recursos tecnológicos, operacionais, humanos, gerenciais e logísticos entre os níveis de atendimento;

c.2) Além das vantagens supracitadas, os recursos econômicos despendidos na gestão do contrato único, por certo, são menores que os que seriam exigidos para o controle de vários ajustes, trazendo a unicidade contratual como uma vantagem econômica para a administração;

c.3) A contratação de empresa com maior abrangência nos serviços licitados facilita o processo de pesquisa e resolução de problemas, uma vez que os serviços são visceralmente conexos;

d) sob o aspecto da responsabilidade, a presença de fornecedores distintos implica na dificuldade de identificar o responsável por problemas ocorridos, inclusive comprometendo sua solução.

Dado o exposto, sugere-se a utilização de lote único, conforme Tabela 9: Volumetria e estimativa de preços.

5.2 Modalidade e o tipo de licitação

Modalidade	Justificativa
<input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico <input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com Registro de Preços <input type="checkbox"/> Adesão à ATA de Registro de Preços <input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação <input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação <input type="checkbox"/> Outra	<p>Considerando que o serviço almejado se enquadra na categoria de SERVIÇO CONTINUADO: aquele cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades desenvolvidas pela Administração e cuja necessidade de contratação deva se estender por mais de um exercício financeiro e continuamente;</p> <p>Considerando que essa demanda é caracterizada pela execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o parágrafo primeiro do artigo 2º do Decreto nº 5.450/05, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 02 de 30/04/08 – MARE.</p> <p>Considerando que o método aplicado para esta contratação será o da demanda por escopo, onde o TRT da 16ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA estipular o custo.</p> <p>A modalidade adequada é Pregão Eletrônico.</p>

Tabela 16: Modalidade de Licitação.

5.3 Fonte de Recurso

O planejamento contempla a estimativa de execução contratual previsto para o exercício de 2021 (maio a dezembro), 2021 (janeiro a dezembro) e para o exercício de 2022 (janeiro a outubro).

O valor previsto mensal do contrato é de, aproximadamente, R\$ 56.179,67 (cinquenta e seis mil cento e setenta e nove reais e sessenta e sete centavos).

Id	Valor para 30 Meses	Valor para 12 Meses	Exercício	Indicação da Fonte de Recurso
01	R\$ 449.437,36	R\$ 449.437,37	2021	0100 – Recurso Ordinário
02	R\$ 674.156,04	R\$ 224.718,69	2022	0100 – Recurso Ordinário

03	R\$ 561.796,70	-	2023	0100 – Recurso Ordinário
Σ	R\$ 1.685.390,10	R\$ 674.156,06	Total	0100 – Recurso Ordinário

Tabela 17: Fonte de Recurso.

6 Enquadramento como bens ou serviços comuns

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, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o parágrafo primeiro do artigo 2º do Decreto nº 5.450/05, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 02 de 30/04/08 – MARE.

O método aplicado para esta contratação será por menor preço global - contrato de 30 meses - onde o TRT da 16ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA estipular o custo.

7 Declaração da viabilidade ou não da contratação

Os estudos preliminares evidenciaram que a forma de contratação que maximiza a probabilidade de alcance dos resultados pretendidos e observância dos princípios da economicidade, da eficácia, da eficiência e da padronização apresenta-se a seguir:

□ Realização de nova licitação para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do trt da 16ª região, conforme descrito no CENÁRIO 2.

Deste modo, a solução a ser adotada é aquela apresentada no **CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo nível de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.**

O quantitativo para cada modalidade de serviço para uma vigência contratual de 12 (doze) meses e seus valores estimados para a contratação pretendida são aqueles definidos na tabela 10 (página 20).

O presente Estudo Técnico Preliminar teve a colaboração da servidora Gisele Fernandes Azevedo Cutrim, indicada pela Portaria DG Nº 034/2020, a qual se aposentou antes da conclusão dos estudos. Bem como do Servidor Jorselins Rodrigues Barbosa, indicado para substituí-la através da Portaria DG Nº 114/2020. No entanto, o servidor Jorselins contraiu sintomas análogos aos da Covid19 e não pode concluir todas as questões administrativas da contratação, as quais poderão ser detalhadas em um eventual Termo de Referência, sem prejuízo das informações ora necessárias para a deliberação da administração.

Diante do exposto, a equipe de planejamento declara ser viável a contratação da solução pretendida.

São Luís – MA, datado e assinado digitalmente..

Stanley Araujo de Sousa
Integrante Demandante
308161860

Carlos Eduardo Ferreira Marins
Integrante Técnico
308161932