



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
AV. PRUDENTE DE MORAIS, 320 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 30380000 - Belo Horizonte - MG

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Estudos Técnicos Preliminares

Estudos Técnicos Preliminares

SUMÁRIO

[ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO](#)

[1. CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA](#)

[2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL E NO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÃO DE TIC](#)

[3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO](#)

[4. LEVANTAMENTO DE MERCADO](#)

[5. ESCOLHA DA SOLUÇÃO](#)

[6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO](#)

[7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO](#)

[8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO](#)

[9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO \(POR LOTES OU POR ITENS\)](#)

[10. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS \(BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO\)](#)

[11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO](#)

[12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES](#)

[13. ESTUDO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES](#)

[14. ANÁLISE DE RISCOS](#)

[ANEXO A – LISTA DE POTENCIAIS FORNECEDORES](#)

[ANEXO B – CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES](#)

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA

1.1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços de suporte de 1º, 2º e 3º níveis de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), para apoiar os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) através da Central de Serviços (Service Desk) do TRE-MG.

Importante ressaltar que tratam-se de atividades auxiliares e secundárias de suporte de TIC, cuja gestão é de responsabilidade da STI.

1.2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.2.1. Suprir a STI de profissionais devidamente capacitados e qualificados tecnicamente, para auxiliar na prestação de suporte aos serviços de infraestrutura de TIC do TRE-MG, e reduzir a demanda reprimida por este tipo de serviço.

1.2.2. Possibilitar aos servidores da STI maior dedicação às tarefas de gestão.

- 1.2.3. Fortalecer a Central de Serviços da STI, facilitando a adoção do modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como referência para a implementação de processos de gerenciamento de serviços de TIC no TRE-MG, em atendimento às recomendações do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário - iGovTIC-JUD.
- 1.2.4. Suprir a necessidade do TRE-MG por serviços que apoiem o suporte técnico de infraestrutura de TIC.
- 1.2.5. Atender e apoiar a demanda do TRE-MG por serviços de TIC de 1º, 2º e 3º nível, de tal forma a que os servidores possam se dedicar prioritariamente às atividades de gestão, inteligência e estratégias do negócio.
- 1.2.6. Suprir o encerramento do Contrato TREMG nº 011/2020 – Prestação de Serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC.
- 1.2.7. Contribuir para melhorar a QUALIDADE e a EFICIÊNCIA na prestação dos serviços de suporte de TIC 1º, 2º e 3º níveis no TRE-MG.

1.3 CONTEXTUALIZAÇÃO

Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais e demais atividades relacionadas à realização de eleições). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

Além disso, somam-se as demais atividades de competência da área de TIC, quais sejam: administração, desenvolvimento, manutenção, monitoração e suporte aos sistemas, rede de comunicação de dados, e parque computacional do TRE-MG, bem como disponibilizar funcionamento sem interrupção 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana) de serviços aos cidadãos. A especialização da equipe de servidores tem abrangido também as atividades de gestão e inteligência do negócio, além do contínuo desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da infraestrutura de TIC.

Estas necessidades ocasionam a sobrecarga dos servidores da área de TIC do quadro do TRE-MG, que têm que se preocupar com as atividades secundárias operacionais e rotineiras de suporte, que concorrem com as atividades de planejamento e gestão, cenário este que é totalmente contrário às boas práticas de Tecnologia da Informação exigidas pelo mercado como parâmetro de organização e qualidade, como ITIL, ISO 20000, ISO 27001 e COBIT.

O TRE-MG possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 2.712 (dois mil setecentos e doze) usuários de informática em 304 (trezentos e quatro) cartórios eleitorais, na sede do Tribunal, seus anexos e no Centro de Apoio no município de Contagem. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TIC em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade, e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 59 servidores de apoio especializado – Analistas e Técnicos de TIC, além de 40 servidores do quadro que atuam na área de TIC, totalizando 99 servidores, os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TIC. Esta quantidade se mostra insuficiente para absorver as atividades operacionais secundárias existentes nesta área. Corroborando ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir 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”. A STI conta, ainda, com 31 funcionários terceirizados na área de TIC, totalizando 132 profissionais, equipe esta fundamental para complementar os serviços de suporte de TIC.

Atualmente o Serviço de Suporte e Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia é complementado e suprido por profissionais terceirizados através do Contrato TREMG nº 011/2020. O objeto deste contrato visa atender, através de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis de Serviço, remoto e presencial, a todos os incidentes, requisições de serviço e prestação de serviços de apoio à sustentação de infraestrutura de tecnologia do TRE-MG, incluindo consultoria N2 e N3 em soluções de infraestrutura de TIC. Com a perda da força de trabalho terceirizada, os serviços de TIC do TRE-MG poderiam ficar gravemente comprometidos.

Dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação passou a ser parte estratégica das Organizações. Assim sendo, por um lado possibilita-se a liberação dos recursos próprios e mais qualificados do TRE-MG para se dedicarem às tarefas de TIC de gestão, inteligência, planejamento e estratégias para o negócio do Tribunal e da Justiça Eleitoral, bem como se provê o TRE-MG de uma equipe especializada e cuja dimensão possa atender e apoiar às necessidades do Tribunal quanto ao suporte de infraestrutura de tecnologia.

Os serviços prestados abrangem atendimento de Service Desk 1º Nível (N1), relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TRE-MG, onde alguns serviços são resolvidos e outros escalonados para o 2º (N2) e 3º (N3) níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota, neste serviço são atendidos os usuários internos do TRE-MG. O 3º Nível é voltado para execução de serviços especializados e resolução de problemas de rede, segurança e infraestrutura, e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão e suporte de Infraestrutura, rede de comunicação de dados, equipamentos servidores, ambiente virtualizado VMWare/VUL, Internet/Intranet, soluções HCI (Hyper-Converged Infrastructure – Infraestrutura Hiperconvergente), cloud computing (computação em nuvem), Correio Eletrônico; Oracle, MySQL, Postgree, Servidores Windows e Linux, segurança, armazenamento, salvaguarda e restauração de dados (Backup/Restore), dentre outros serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Devido à importância e complexidade dos serviços, bem como sua continuidade, faz-se necessária a contratação de empresa para prestar os serviços acima descritos, além dos que venham a surgir, apoiando os servidores do Tribunal no desempenho de suas atividades.

Com o objetivo de atender às atuais e crescentes demandas de TIC com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática e de infraestrutura tecnológica do TRE-MG, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão. Ao mesmo tempo, requer-se apoio às atividades técnicas especializadas, que demandam conhecimento profundo de tecnologias e arquiteturas utilizadas no parque atual e nas especificações para atendimento de evoluções e demandas futuras.

Para estruturar a realização das atividades e permitir uma gestão efetiva, é imprescindível que sejam adotadas as boas práticas disponibilizadas em modelos (frameworks) e normas públicas. Por isso, faz parte do escopo desta contratação a observância destas boas práticas de gestão, notadamente aquelas relativas aos processos ITIL e normas da família ISO 20000, que tratam do gerenciamento de serviços de TIC; conhecimento e aderência operacional a estes modelos,

em conformidade a diretrizes estratégicas do TRE-MG e de órgãos governantes superiores e de controle externo (TSE, CNJ, TCU), é requisito para a contratação.

A experiência e conhecimento dos profissionais de TIC terceirizados altamente qualificados, também contribui para que o TRE-MG possa adotar o modelo ITIL (information technology infrastructure library) como referência para a implementação de processos de gerenciamento de serviços de TIC, *compliance* com as recomendações do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário – iGovTIC-JUD.

Desta forma pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter grande parte dos servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TIC e de domínio do conhecimento do negócio e processos críticos, enquanto se executam a maioria das atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

Em suma:

- I – A atividade objeto de contratação indireta não se encontra inserida na estrutura interna deste Tribunal, tal como se verifica a partir do Anexo da Resolução TSE n. 20.761/2000;
- II – Amolda-se, portanto, aos termos do inciso IV, art. 3º, do Decreto 9.507/2018, que veda a execução indireta que seja inerente às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargo do TRE-MG, além de se alinhar à vedação do inciso II, do art. 7º, do mesmo Decreto, que veda a caracterização do objeto como fornecimento de mão de obra;
- III – Aliado a isso, a contratação em exame harmoniza-se com o imperativo da eficiência insculpido no artigo 37, caput, CRFB.
- IV – Justifica-se, também, por aprimorar tarefas ligadas ao suporte técnico de infraestrutura, uma vez que desafoga os serviços de TIC de 1º, 2º e 3º nível, ao mesmo tempo em que permite que os servidores se dediquem prioritariamente nas atividades de gestão, inteligência e estratégicas do negócio - em atendimento às recomendações do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário - iGovTIC-JUD.
- V – A execução indireta, portanto, contribui para melhorar a qualidade na prestação dos serviços de suporte de TIC e denota alinhamento com os princípios da Licitação Pública (art. 37, caput, CRFB c/c art. 5, Lei 14.133/2021) - nomeadamente o da eficiência, do planejamento, da segregação de funções e desenvolvimento nacional sustentável.

DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL E NO PLANO DE CONTRATAÇÕES DE SOLUÇÃO DE TIC

Considerando que o contrato atual de terceirização de serviços de suporte de TIC, Contrato nº 011/2020, iniciou-se em 03 (três) de março de 2020, com possibilidade de prorrogação até 02 (dois) de março de 2025, e considerando que tal contrato foi classificado pelo TRE-MG como de natureza contínua (documento SAPEO/CGT nº 4453464), a presente demanda deverá constar do Plano de Aquisições 2025 (ainda em fase de elaboração), e consequentemente será registrada no Sistema de Planejamento de Contratações e Proposta Orçamentária – SISPLAP do mesmo exercício.

Conforme informação do Núcleo de Apoio à Governança de Aquisições no documento nº 5362778, por se tratar de serviço contínuo cujo contrato atual não será passível de prorrogação, a nova contratação deverá constar do Anexo II do Plano, que é elaborado pela Coordenadoria de Contratos até 15/08 do ano anterior, nos termos do art. 13, parágrafo 4º, da Portaria PRE nº 68/2019.

Não obstante, independentemente da efetiva previsão no planejamento, a contratação poderá prosseguir, tendo em vista a redação do art. 13, parágrafo 6º, da Portaria PRE nº 68/2019:

§ 6º As contratações passíveis de prorrogação, bem como as novas contratações que substituirão as atuais, terão prosseguimento ainda que não venham a constar dos respectivos anexos do Plano de Aquisições, sem prejuízo da verificação da efetiva disponibilidade orçamentária quando da autorização pelo ordenador da despesa.

O Contrato atual (nº 011/2020), que se iniciou em 02/03/2020 com 25 profissionais, ao custo anual de aproximadamente R\$3.500.000,00, hoje se encontra com 31 profissionais ao custo anual aproximado de R\$4.700.000,00. Os cargos atuais contratados são:

Ref.	Serviços	Identificação do Perfil Profissional	Qtd
a	Suporte e Manutenção de TIC Sênior (1º/2º Nível)	Técnico de Suporte e Manutenção de TIC Sênior	12
b	Analista de Serviços de Suporte e Sustentação de TIC (2º/3º Nível)	Analista de Suporte; Administrador de Dados; Administrador de Banco de Dados; Analista de Qualidade; Analista de Logística; Analista de Segurança da Informação; Analista de Infraestrutura de TIC; Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento); Analista de Middleware; Analista de BI; Analista de Infraestrutura de Backup;	12
c	Especialista Serviços de Infraestrutura de TIC (3º Nível)	Especialista, Administrador e Consultor Sênior de Infraestrutura de TIC; Sistemas Operacionais de Servidores; Servidores de Aplicação; Virtualização; Banco de Dados; Cloud; Backup; Especialista Administrador de Rede; Especialista em Devops; Especialista em Infraestrutura de Hiperconvergência; Especialista em Cloud;	5
d	Supervisor de Serviços de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	1
e	Gerente Geral	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	1
			31

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

3.1.1. Tarefas de Suporte de:

- 1º Nível (N1) para Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, para o atendimento aos usuários de TIC do TRE-MG, utilizando Sistema de Service Desk baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATANTE;
- 2º Nível (N2) implementado nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATANTE;
- 3º Nível (N3) para suporte e sustentação da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATANTE.

3.1.2. As tarefas de suporte especializado de 1º, 2º e 3º Nível, abrangem a prestação de serviços rotineiros e não rotineiros de baixa, média ou alta complexidade, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas durante e fora do expediente do Tribunal; tais como: paradas programadas, plantões de suporte à rede de comunicação de dados e infraestrutura de TIC, atividades de eleição, manutenção e suporte aos serviços essenciais de TIC, manutenção preventiva e corretiva dos ambientes de infraestrutura de TIC, eventos aleatórios como eleições extemporâneas e tratamento de incidentes de segurança da informação, bem como pelas diversas outras ações e projetos da Justiça Eleitoral que ensejem atuação de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.

3.1.3. Para todas as Tarefas (N1, N2 e N3): atendimento a indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, como forma de garantia da qualidade.

3.1.4. Serviços de apoio à coordenação: as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão ao TRE-MG as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.

3.1.5. Adequar a força de trabalho terceirizada à demanda de serviços de suporte de TIC hoje existente.

3.1.6. Requisitos funcionais, tais como descrição detalhada do que constitui 1º, 2º e 3º nível, fluxos de processos e lista de atividades, bem como os perfis e qualificações profissionais exigidos, serão especificados em anexos a serem incorporados ao Termo de Referência.

3.1.7. **Subcontratação:** Não é permitido à empresa vencedora do certame, a subcontratação de outras empresas para a prestação dos serviços, devendo contar com quadro próprio de profissionais.

3.1.8. **Garantia da Contratação:** Fica dispensada a garantia contratual, conforme decisão da Diretoria-Geral proferida nos autos do processo SEI nº 0001251-40.2023.6.13.8000, documento nº 3931446.

3.1.9. O serviço é de **natureza comum**, tendo em vista que os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos nos artefatos, por meio de especificações usuais de mercado.

3.1.10. Ademais, o serviço é classificado como **contínuo**, por sua natureza ininterrupta.

3.2. REQUISITOS LEGAIS

3.2.1. A solução deverá observar as seguintes normas:

3.2.1.1. Lei nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

3.2.1.2. Instrução Normativa nº 3/2018 do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação pelo Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

3.2.1.3. Resolução nº 169/2013 - CNJ, de 31/01/2013 e suas alterações;

3.2.1.4. Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (recepcionada pela IN SEGES/ME nº 98/2022 para a contratação de terceirização sob a égide da Lei nº 14.133/2021.

3.3. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

3.3.1. Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá ao TRE-MG providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.

3.3.2. Nos casos de manutenção em que haja a necessidade de substituição de componentes ou formatação de HD's que não seja possível realizar nos ambientes de produção, os equipamentos deverão ser direcionados ao setor de manutenção de equipamentos de TIC do TRE-MG para a efetiva prestação dos serviços.

3.3.3. No caso do atendimento às unidades remotas (Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior), os equipamentos defeituosos que necessitarem de manutenção deverão ser enviados à seção de manutenção de equipamentos do TRE-MG, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas cabendo ao TRE-MG assumir os custos de deslocamento conforme termos contratuais.

3.4. REQUISITOS TEMPORAIS

3.4.1. A assinatura do contrato deverá estar alinhada ao término do contrato atual para que o serviço não fique indisponível até os acertos formais estarem finalizados, ou seja, de preferência 30 dias antes do término do contrato atual.

3.4.2. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às tarefas de suporte deverão ser realizadas em até 15 (quinze) dias úteis antes do início de sua realização. Em cada ordem de serviço, deverá ser indicado o período da prestação do serviço.

3.4.3. As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato.

3.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA

3.5.1. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência.

3.5.2. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

3.5.3. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

3.5.4. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

3.5.5. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

3.5.6. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de profissionais técnicos, supervisores e gerentes.

3.5.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

3.6. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

3.6.1. Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

- 3.6.2. A capacitação dos novos profissionais, quando necessária, especificada e requerida pelo CONTRATANTE, é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com os perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Níveis de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TRE-MG, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.
- 3.6.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando a capacitação requerida, até dois dias úteis antes do início das atividades.
- 3.6.4. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
- 3.6.4.1. estrutura organizacional do TRE-MG;
 - 3.6.4.2. técnicas de atendimento;
 - 3.6.4.3. regras de comportamento e disciplina;
 - 3.6.4.4. normas operacionais e de segurança da informação no TRE-MG;
 - 3.6.4.5. sigilo profissional;
 - 3.6.4.6. topologia da rede de dados;
 - 3.6.4.7. base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
 - 3.6.4.8. fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRE-MG;
 - 3.6.4.9. Solução de Service Desk.
- 3.6.5. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, deverá promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes de sua equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.
- 3.6.6. Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar esses técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do TRE-MG que exigirem novas capacitações.
- 3.6.7. Sempre que houver necessidade de atualização de conhecimento e capacitação em determinada área técnica, principalmente devido à evolução da tecnologia, a CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA treine seus profissionais; ou, se necessário, substitua-os por outros de competência e capacitação atualizadas.

3.7. REQUISITOS DE GARANTIA

- 3.7.1. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.
- 3.7.2. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.
- 3.7.3. Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo TRE-MG.

3.8. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

3.8.1. Devem ser atendidos os seguintes critérios de sustentabilidade, a CONTRATADA deverá:

- 3.8.1.1. Respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando-se que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar, para a execução dos serviços contratados e à CONTRATANTE.
- 3.8.1.2. Respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.
- 3.8.1.3. Respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.
- 3.8.1.4. Coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.
- 3.8.1.5. Elaborar e manter um programa interno de treinamento sobre responsabilidade socioambiental de seus funcionários para redução de consumo de energia elétrica, de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.
- 3.8.1.6. Orientar seus empregados para, durante serviços noturnos, acender apenas as luzes das áreas que estiverem sendo ocupadas.
- 3.8.1.7. Orientar seus empregados sobre o recolhimento correto dos resíduos sólidos, conforme Programa de Coleta Seletiva implantada pelo CONTRATANTE.
- 3.8.1.8. Orientar seus empregados a manterem normas de higiene e medidas de segurança de saúde indicadas pelos Órgãos de Saúde.
- 3.8.1.9. Observar, nos termos do art. 93 Lei 8.213/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas.
- 3.8.1.10. **Quanto à contratação de egressos do Sistema Prisional**, opta-se pela não contratação, considerando a particularidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, que incluem bases de dados e informações relacionadas ao eleitor, candidatos e magistrados, que requerem um cuidado especial com relação à segurança das informações. (art. 5º, incisos I e II, da LGPD), sendo este escopo mais especificamente tratado na Resolução CNJ n. 363/2021, que estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 3.8.1.11. O plano de sustentação da solução ora CONTRATADA também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade, durante e após o término do contrato.
- 3.8.1.12. A CONTRATANTE deverá dispor de ambiente seguro, com referência às normas regulamentadoras do ministério do trabalho, nos locais e ambientes onde a equipe técnica CONTRATADA trabalhará.

3.9. REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 3.9.1. A CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação do TRE-MG, todo o conhecimento técnico utilizado na execução e implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do TRE-MG, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do TRE-MG. Em caso de mudança de fornecedor, o conhecimento, incluindo a base de conhecimento, devem ser repassados ao novo contratado.
- 3.10. REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL
- 3.10.1. A CONTRATADA cederá o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TRE-MG, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

LEVANTAMENTO DE MERCADO

- 4.1. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES ADERENTES AOS REQUISITOS
- 4.1.1. Contratação dos serviços por postos de trabalho.
- 4.1.2. Aumento do quadro próprio para permitir a execução dos serviços utilizando somente servidores concursados.
- 4.1.3. Contratação dos serviços com remuneração baseada somente no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST).
- 4.1.4. Contratação dos serviços por postos de trabalho com adoção de instrumento de medição de resultados (IMR) através da definição de parâmetros de níveis mínimos de serviços (NMS).
- 4.1.5. Contratação dos serviços modelo híbrido: com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de níveis mínimos de serviços (NMS) e com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) com aplicação do NMS.
- 4.2. COMPARAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Solução	Prós e Contras
4.1.1	O 1º (primeiro) modelo, contratação por Postos de Trabalho sem a adoção de instrumento de medição de resultados, normalmente é mais utilizado em contratações que não exigem e possuem um caráter exclusivamente técnico e que exige alta qualidade, celeridade e eficiência, como os serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação.
4.1.2	O 2º (segundo) modelo apresenta-se inviável, pois a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI – não possui quantitativo suficiente de servidores qualificados no seu quadro próprio para a execução dos serviços de suporte técnico de TIC. Ademais, os servidores do quadro próprio da Instituição com formação na área técnica estão em grande parte alocados nas atividades de gestão, coordenação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de Tecnologia da Informação do Órgão. Conforme Nota Técnica referente à implementação de ações que visam à conformidade deste TRE-MG com requisitos estabelecidos no artigo 24 da resolução CNJ n.º 370/2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), atualmente há uma defasagem de 38 (trinta e oito) pessoas ou cargos específicos de TIC na STI do TRE/MG. Além disso, o TRE/MG manifestou interesse no concurso unificado pretendido pelo TSE para o ano de 2024, mas além da quantidade solicitada à época estar abaixo da atual necessidade, ainda não há previsão de publicação do edital.
4.1.3	<p>O 3º (terceiro) modelo de contratação de serviços com remuneração unicamente por uso da métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST), embora remunere apenas o serviço prestado, mostra-se ineficiente na medida em que há dificuldade para sua padronização e geração de resultados ou produtos aferíveis pelo TRE-MG no que tange a atendimentos a usuários. Neste modelo a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de incidentes e problemas resolvidos sem se preocupar com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços. Desta forma, teoricamente, quanto menos serviços de qualidade a empresa prestar, maior o número de incidentes futuros; e, consequentemente, maior a possibilidade de aumento de demanda de suporte e de UST a ser faturada. Por outro lado, existem ressalvas, restrições e recomendações de órgãos reguladores para que tal métrica seja utilizada:</p> <p>a) Recomendação gov.br para novos contratos baseados em UST, <i>in verbis</i>:</p> <p>1. A celebração de novos contratos deve seguir o rito previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 ou Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.</p> <p>2. Recomenda-se observar, ainda, as disposições contidas nos Acórdãos supracitados e nos respectivos relatórios de auditoria, em especial os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none">- não utilizar métrica cuja medição não seja passível de verificação, pois afronta o disposto na Súmula TCU 269;- evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo CONTRATANTE e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269;- avaliar durante o planejamento da contratação, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha; <p>https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes-para-novas-contratacoes-e-renovacoes-de-contratados-baseados-em-ust (consulta realizada em 04/10/2023)</p> <p>b) Recomendação Acórdão 1508/2020 do TCU - Plenário:</p> <p>https://portal.tcu.gov.br/impressa/noticias/unidade-de-servicos-tecnicos-nao-deve-ser-utilizada-em-contratacoes-publicas-sem-padronizacao.htm (consulta realizada em 23/10/2023)</p>

Solução	Prós e Contras																																																
4.1.4	<p>O 4º (quarto) modelo de contratação de serviços que utiliza o mecanismo de postos de trabalho aliado à adoção do instrumento de medição de resultados – IMR através do atingimento de níveis mínimos de serviços – NMS, trará maior qualidade na execução dos serviços de atendimento. Espera-se que através deste modelo de contratação, ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas, na medida em que a CONTRATADA será recompensada pela sua eficiência e eficácia, pois ao manter o ambiente do TRE-MG livre de incidentes e problemas, seu lucro tende a ser maior. Inverte-se a lógica do faturamento por atendimento realizado por unidade de serviço técnico (UST), na medida que a CONTRATADA receberá para manter o ambiente sob controle e o máximo de tempo disponível sem problemas, atendendo assim aos interesses da instituição. Destaca-se como outras vantagens na adoção deste modelo a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento da CONTRATADA e do TRE-MG, simplificação da gestão e fiscalização contratual, e a melhoria contínua dos serviços prestados.</p>																																																
4.1.5	<p>O 5º (quinto) modelo de contratação de serviços, que utiliza o mecanismo de preço fixo pelos serviços contratados aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS, juntamente com parcela de preço variável associado a unidades de serviço técnico – UST, modelo de trabalho atual do Tribunal, teria os mesmos benefícios do modelo 4 (Posto de Trabalho com NMS) porém com um custo maior, na medida em que, os serviços de suporte e monitoramento a serem prestados nos finais de semana e feriados num regime de 10h/dia e os serviços extraordinários a serem demandados (plantões), caso fossem contratados através de UST, acabariam proporcionando um custo mais elevado que a contratação por posto de trabalho e a utilização de hora extra paga sobre os salários dos profissionais, como pode ser verificado através do cálculo a seguir:</p> <p>Obs: Conforme cláusula sexta da Convenção Coletiva SINDADOS/SINDINFOR 2023/2025, o valor da hora extra deve ser o valor da hora trabalhada acrescida de 100%:</p> <p>https://www.sindados-mg.org.br/ (acesso em 25/10/2023)</p> <p>https://www.sindados-mg.org.br/attachments/article/2032/Conven%C3%A7%C3%A3o%20Coletiva%20de%20Trabalho%202023-2025.pdf</p> <p>Comparação entre o custo aproximado da Hora Extra x UST (baseado nos valores da licitação de 2019, que resultou no Contrato 011/2020):</p> <table><tr><th>Cargo</th><th>Salário R\$ (2020)</th><th>*Fator k (x 2,23)</th><th>Valor HT (div. 176h/mês)</th><th>Valor da HE (HT + 100%)</th><th>Custo N1 1h em UST (95,85 x 1)</th><th>Custo N2/N3 1h em UST (95,85 x 3)</th><th>Diferença (%)</th></tr><tr><td>Técnico (N1)</td><td>2.212,43</td><td>4.933,72</td><td>R\$ 28,03</td><td>R\$ 56,06</td><td>R\$ 95,85</td><td></td><td>71,0%</td></tr><tr><td>Analista (N2)</td><td>5.430,89</td><td>12.110,88</td><td>R\$ 68,81</td><td>R\$ 137,62</td><td></td><td>R\$ 287,55</td><td>108,9%</td></tr><tr><td>Especialista (N3)</td><td>9.246,59</td><td>20.619,90</td><td>R\$ 117,16</td><td>R\$ 234,32</td><td></td><td>R\$ 287,55</td><td>22,7%</td></tr><tr><td>Supervisor</td><td>6.168,09</td><td>13.754,84</td><td>R\$ 78,15</td><td>R\$ 156,31</td><td></td><td>R\$ 287,55</td><td>84,0%</td></tr><tr><td>Gerente</td><td>9.587,57</td><td>21.380,28</td><td>R\$ 121,48</td><td>R\$ 242,96</td><td></td><td>R\$ 287,55</td><td>18,4%</td></tr></table> <p>Obs:</p> <ul style="list-style-type: none">- *Fator k = multiplicador que reflete o custo do funcionário (salário + impostos) + lucro da empresa- Salários e valor/UST: foram considerados valores de outubro/2023 do Contrato 011/2020 <p>Como pode ser observado na tabela acima, o custo da hora extraordinária contratada através de UST fica bem mais alto que comparado ao pagamento da Hora Extra calculada sobre o salário do profissional. Importante ressaltar que o modelo atual de contratação previa baixa utilização de UST, entretanto, com o advento da pandemia do Covid-19, surgiram novas demandas e necessidades, quais sejam:</p> <ul style="list-style-type: none">- As empresas tiveram que disponibilizar serviços online que antes eram presenciais;- Aumentaram os riscos relacionados à segurança cibernética e, consequentemente, os riscos de incidentes na infraestrutura de TIC;- Surgiu a necessidade de trabalho e suporte remoto em larga escala, que permaneceu após a pandemia;- Exigiu da área de TI um esforço extra para monitoramento e plantões, praticamente em regime permanente e contínuo durante todo o dia, para a prestação dos serviços de suporte necessários aos serviços online e ambientes híbridos e remotos;	Cargo	Salário R\$ (2020)	*Fator k (x 2,23)	Valor HT (div. 176h/mês)	Valor da HE (HT + 100%)	Custo N1 1h em UST (95,85 x 1)	Custo N2/N3 1h em UST (95,85 x 3)	Diferença (%)	Técnico (N1)	2.212,43	4.933,72	R\$ 28,03	R\$ 56,06	R\$ 95,85		71,0%	Analista (N2)	5.430,89	12.110,88	R\$ 68,81	R\$ 137,62		R\$ 287,55	108,9%	Especialista (N3)	9.246,59	20.619,90	R\$ 117,16	R\$ 234,32		R\$ 287,55	22,7%	Supervisor	6.168,09	13.754,84	R\$ 78,15	R\$ 156,31		R\$ 287,55	84,0%	Gerente	9.587,57	21.380,28	R\$ 121,48	R\$ 242,96		R\$ 287,55	18,4%
Cargo	Salário R\$ (2020)	*Fator k (x 2,23)	Valor HT (div. 176h/mês)	Valor da HE (HT + 100%)	Custo N1 1h em UST (95,85 x 1)	Custo N2/N3 1h em UST (95,85 x 3)	Diferença (%)																																										
Técnico (N1)	2.212,43	4.933,72	R\$ 28,03	R\$ 56,06	R\$ 95,85		71,0%																																										
Analista (N2)	5.430,89	12.110,88	R\$ 68,81	R\$ 137,62		R\$ 287,55	108,9%																																										
Especialista (N3)	9.246,59	20.619,90	R\$ 117,16	R\$ 234,32		R\$ 287,55	22,7%																																										
Supervisor	6.168,09	13.754,84	R\$ 78,15	R\$ 156,31		R\$ 287,55	84,0%																																										
Gerente	9.587,57	21.380,28	R\$ 121,48	R\$ 242,96		R\$ 287,55	18,4%																																										

ESCOLHA DA SOLUÇÃO

5.1. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

5.1.1. O 4º (quarto) modelo de contratação de serviços, a serem executados com alocação de postos de trabalho nas dependências do TRE (em regime híbrido (parte presencial, parte remota)) aliados à adoção do instrumento de medição de resultados – IMR através do atingimento de níveis mínimos de serviços – NMS, é o que será adotado, por ser o que mais atende aos interesses da Administração.

5.1.2. Referido modelo segue os parâmetros adotados pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), tendo sido reconhecido como boa prática pelo Tribunal de Contas da União (TCU):

Acórdão TCU nº 1114/2021, pelo seu Plenário, do qual extraímos o seguinte excerto:

“Modelo remuneratório utilizado pelo TSE na contratação

33. No despacho de 20/2/2020 (peça 18), o Relator entendeu conveniente que esta unidade técnica acompanhasse a execução do contrato para que se fosse analisada eventual boa prática relacionada ao modelo escolhido por aquele tribunal.

34. No caso aqui tratado, o TSE utilizou modelo de contratação por alocação de postos de trabalho, com fixação de resultados mínimos de serviço, como recomenda o TCU, o que mostra avanço em relação ao contrato anterior (Contrato TSE 16/2015), que empregou Unidade de Serviços Técnicos (UST), não recomendável, conforme decisões desta Corte de Contas para contratação de atividades contínuas:

Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal devem evitar contratações de serviços de suporte contínuo de tecnologia da informação baseadas na métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos), cujo mecanismo de faturamento leva em conta a quantidade de incidentes e problemas relatados por usuários do ente público contratante, uma vez que, quanto mais instável e imaturo o sistema, maior a intervenção da empresa contratada e, por consequência, sua remuneração, não havendo estímulo à melhoria da infraestrutura de TI e da qualidade dos serviços prestados.

(...)

Além disso, dados os custos administrativos de controle das demandas para fins de remuneração contratual (especialmente, cômputo e classificação dos tickets), sob o modelo baseado em UST, afigura-se, no mínimo, ineficiente sua utilização para serviços de suporte contínuo.

(Voto condutor do Acórdão 2502/2019-TCU-Plenário - Min. Ana Arraes)

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação (TI), a utilização de métricas semelhantes a Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS) mostra-se inadequada para a remuneração de serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269.

(Acórdão 916/2015-TCU-Plenário - Min. Augusto Sherman)

35. Assim, observa-se que o TSE adotou boa prática no modelo de contratação, indo ao encontro do que apregoa a jurisprudência o TCU. Nessa toada, registra-se o Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário (Rel. André de Carvalho), que tratou de auditoria realizada em 55 contratações públicas federais, com o objetivo de avaliar, especificamente em aquisições baseadas em UST, entre outras denominações similares, se a execução contratual estaria assegurando critérios capazes de aferir pagamentos por resultados a preços razoavelmente condizentes.” (Grifo nosso)

5.1.3. Busca-se, desta forma, vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão CONTRATANTE.

5.1.4. Justificativa para o NÃO parcelamento do Objeto:

5.1.4.1. Em determinadas situações a excessiva divisão do objeto pode mostrar-se mais gravosa para a Administração. Entendemos que esse é o caso da contratação ora proposta. Vale dizer, estamos propondo a contratação de postos de trabalho a serem alocados no mesmo município e endereço, assim, entendemos que o parcelamento da contratação ora proposta será prejudicial à responsabilidade técnica; aumentará o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com a divisão do objeto em itens; e prejudicará a competição na licitação.

5.1.4.2. A propósito, convém colacionar aqui o entendimento esposado no Acórdão 1214/2013 do Plenário do TCU, fruto de um estudo conjunto realizado pelo Tribunal de Contas da União, Ministério Público Federal, Advocacia Geral da União, Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, dentre outros órgãos, no sentido de que em regra o parcelamento de serviços terceirizados com cessão de mão de obra não ampliaria a competitividade das licitações e potencialmente aumentaria o custo das contratações, pois o custo fixo por posto de trabalho seria maior. Além disso, no mesmo Acórdão alerta-se para as dificuldades de gerenciamento dos contratos por parte da Administração, que teria que se relacionar com um número maior de empresas, vejamos:

“(…)

20. O art. 23, §1º, da Lei 8.666/93 estabelece que “As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.”.

21. Trata-se de dispositivo que não traz uma regra absoluta pelo parcelamento ou não do objeto. **Há que se avaliar, para cada tipo de contratação, se o parcelamento é benéfico ou não para a administração, sob os pontos de vista técnico e econômico.**

22. No caso dos serviços terceirizados, a partir da experiência relatada pelos agentes públicos que participaram do grupo de estudos, como regra, não se revela benéfico o parcelamento para a execução de serviços com menor nível de especialização, como aqueles prestados por garçom, mensageiro, motorista, recepcionista etc. Isso porque as empresas que atuam no mercado prestam todos esses tipos de serviço, sendo especializadas não em algum deles especificamente, mas na administração de mão de obra. Assim, um eventual parcelamento não ampliaria a competitividade das licitações e potencialmente aumentaria o custo da contratação, uma vez que se empresas diversas ganharem a prestação de diferentes serviços dessa natureza, o custo fixo por posto de trabalho será maior. Além disso, aumentaria a dificuldade de gerenciamento dos contratos por parte da administração, que teria de se relacionar com um maior número de empresas.

23. Situação diferente apontada pelo grupo ocorre no caso da prestação de serviços técnicos, com maior grau de especialização, como de manutenção predial, serviços de engenharia em geral, informática etc., cujas empresas prestadoras atuam de forma segmentada no mercado. Nesses casos, como regra, o parcelamento trará uma maior competitividade aos certames, com a tendência de obtenção de melhores preços e a possibilidade de contratações de empresas mais especializadas que, potencialmente, prestarão serviços de melhor qualidade.

24. Julgo adequada, portanto, a proposta de grupo de se estabelecer, como regra geral, que o parcelamento deve ser adotado na prestação de serviços de maior especialização técnica e não deve ser escolhido para a contratação de serviços de menor especialização, com a ressalva de que essa orientação constitui uma diretriz geral, mas sujeita a uma avaliação a ser feita caso a caso.”

(grifos nossos)

5.1.4.3. Pelas justificativas acima elencadas, optamos aqui pelo não parcelamento da contratação ora proposta, devendo o objeto da presente contratação ser licitado como item único (prestação de serviços de Service Desk).

5.2. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

5.2.1 Quanto ao aspecto da remuneração à contratada, é salutar observar que, neste caso, não haverá simplesmente o pagamento pelos serviços de 1º, 2º e 3º Níveis prestados, é imprescindível que haja a definição de contrapartidas que são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

5.2.2 Conclui-se, portanto, considerando as informações prestadas nos subitens anteriores, que o modelo de contratação de serviços que utiliza o mecanismo de posto de trabalho aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS, ou seja, o referente ao item 4.1.4, dentre os modelos passíveis de utilização, é o mais vantajoso economicamente para o TRE-MG.

ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

6.1. PLANILHA COM A ESTIMATIVA DOS QUANTITATIVOS PARA CONTRATAÇÃO E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Ref.	PERFIL PROFISSIONAL (MÃO DE OBRA TÉCNICA)	Salário Individual (R\$)	Qtd	Valor Mensal = Salário x Qtd x Fator k	Valor Anual = Valor Mensal x 12	Valor Global = Valor Anual x 5 (60 meses)
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	2.900,56	12			
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	7.120,05	12			
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	12.146,14	5			
D	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	8.086,53	1			
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	12.569,58	1			
	Sub Total 1 (Custo -Pessoal)		31			

Ref.	HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO	Qtd HE/mês (2ª a 6ª)	Qtd HE/mês (Sábados, Domingos, Feriados)	HE Valor Mensal	HE Valor Anual	HE Valor Global (60 meses)
F	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	0,00	176			
G	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	0,00	32			
H	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	0,00	17			
I	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	0,00	1			
J	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	0,00	1			
	Sub Total 2 (Custo - Hora Extra)					

Ref.	DIÁRIA	Valor Unitário (R\$)	Diária Qtd/mês	Diária Valor Mensal	Diária Valor Anual	Diária Valor Global (60 meses)
k	Sub Total 3 (Custo -Diária)	380,00	2	R\$ 760,00	R\$ 9.120,00	R\$ 45.600,00

TOTAL (Sub Total 1 + 2 + 3):			
------------------------------	--	--	--

6.1.1. A planilha de estimativa dos quantitativos para contratação foi construída a partir de uma análise estratégica em função do levantamento do percentual de aumento da demanda de projetos e chamados de suporte de TIC entre 2021 e 2023, inexistência de concursos nos últimos anos para a área técnica, carência setorial em função da falta de servidores, média das horas extraordinárias utilizadas neste período, e da previsão de diárias para o período contratual.

6.1.2. A previsão de consumo de Horas Extraordinárias foi calculada considerando a necessidade de um técnico N1 de plantão em todos os sábados, domingos e feriados, a média de 10 feriados e 105 sábados e domingos por ano, e a média dos plantões ocorridos entre 2021 e 2023 referente ao contrato atual, conforme tabela abaixo:

Profissional	Qtde HE 2022	Qtd HE até set/2023	Média Mensal 2022 a set/2023	Previsão HE Anual	Previsão HE 60 Meses
01 Técnico N1 - Plantão 10h/dia (sábados, domingos e feriados)	1.110	841	93	1.115	5.575
Técnico N1	786	960	83	998	4.989
Analista N2	494	168	32	378	1.891
Especialista N3	308	52	17	206	1.029

Obs: Média Mensal de HE tipo N1 = 93 + 83 = 176

6.1.3. A previsão de diárias a serem utilizadas durante o período contratual (5 anos) considerou a estimativa de 2 diárias por mês para todos os postos.

6.1.3.1. O valor da diária, de **R\$380,00**, tomou como base o ANEXO-I do [DECRETO da Presidência da República de Nº 11.872, de 29/12/2023](#), que atribui o valor da indenização de Diárias aos servidores públicos federais do País para cargos gerais, referente a deslocamentos para capitais, conforme informações captadas no seguinte site do Governo Federal (*acesso em 16/04/2024*):

6.1.4. O quantitativo de profissionais a serem contratados para suprir a demanda levou em consideração a volumetria dos chamados atendidos entre 2021 e 2023, retirados do sistema de atendimento de chamados da Central de Serviços, em função da quantidade média de chamados suportados por categoria profissional, conforme a seguinte tabela:

TABELA “ESTIMATIVA DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS”:

Serviço	Qtd Chamados 2021	Qtd Chamados 2022	% Aumento 2021/2022	Qtd Chamados 2023	% Aumento 2022/2023	Estimativa Chamados p/ 2024 (mesmo valor de 2023 + 10%)	Estimativa Chamados p/ 60 meses (prazo contrato)
1º Nível	25.405	43.459	71,06%	64.224	47,78%	70.646	353.232
2º Nível	4.286	6.476	51,10%	7.253	12,00%	7.978	39.892
3º Nível	448	1.006	124,55%	561	-44,23%	617	3.086
TOTAL	30.139	50.941		72.038		79.242	396.209

6.1.4.1. Conforme tabela abaixo, houve um aumento geral de 139% nos atendimentos entre 2021 e 2023:

Média Chamados Mensais				
Serviço	2021	2022	2023	2021/2023
1º Nível	2.117	3.622	5.352	
2º Nível	357	540	604	
3º Nível	37	84	47	
TOTAL /mês	2.512	4.245	6.003	
TOTAL /ano	30.139	50.941	72.038	
Crescimento:		69%	41%	139%

6.1.4.2. Para se fazer frente ao aumento de 139% dos chamados de suporte técnico, identificou-se, através de levantamento e justificativas realizados no SEI 0004359-43.2024.6.13.8000, a necessidade de incremento de 31 para 57 profissionais de TIC terceirizados, o que representaria um acréscimo de 84% com relação à situação atual, entretanto, **considerando a limitação orçamentária imposta pelo TRE-MG**, manteve-se o mesmo quantitativo do contrato atual, ou seja, 31 profissionais, com a ressalva de que foram revistas as especialidades de tal forma a atender **parcialmente** a necessidade atual.

A tabela abaixo representa a quantidade existente VERSUS necessidade levantada pela STI:

Perfil	Especialidade	Qtd Existente	Acréscimo ou Decréscimo	Qtd Total	Sector
Técnico de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	Técnico de Suporte e Infraestrutura de TIC	8	8	16	SESOP
	Técnico de Redes				
	Técnico de Suporte, Eletrônica e Manutenção de TIC	4	4	8	SEMAE
	Técnico de Suporte / Técnico de Manutenção de Urna Eletrônica	0	3	3	SURNA
	Sub-Total 1:	12	15	27	
Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	Analista de Infraestrutura de TIC	5	-2	3	SESOP
	Analista de Suporte e Manutenção de TIC	2	0	2	SEMAE
	Analista de Redes e Comunicação de Dados				
	Administrador/Engenheiro de Redes e Telecomunicações	2	0	2	SEMOS
	Analista de Processos de Gerenciamento ITIL/ITSM	1	0	1	SESOP
	Analista/Coordenador de Qualidade				
	Engenheiro/Especialista de Qualidade	1	0	1	SESOP
	Analista/Especialista/Coordenador/Logística				
	Coordenador de Projetos e Operações Logísticas	1	1	2	SESEL
	Analista de Suporte e Backup (Veeam + Exagrid)	0	1	1	SEMOS
Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	Analista/Administrador de Rede e Monitoramento (Zabbix)	0	1	1	SEMOS
	Analista/Desenvolvedor de Sistemas Full Stack	0	1	1	SBAND
	Analista/Gerente de Projetos (MS-Project/SharePoint)	0	1	1	SAPEO
	Sub-Total 2:	12	3	15	
	Especialista de Infraestrutura / Redes / Telecomunicações				
	Arquiteto de Infraestrutura/Redes	1	0	1	SEGER
	Especialista em Virtualização e Hiperconvergência (VMware e Nutanix) / Arquiteto de Infraestrutura	0	1	1	SEGER
	Especialista/Administrador de Sistemas Operacionais (Linux)	1	0	1	SEGER
	Especialista/Arquiteto de Infraestrutura				
	Especialista Microsoft	1	0	1	SESOP
	Especialista/Arquiteto de Infraestrutura				
	Especialista/Arquiteto de Infraestrutura	1	0	1	SEGER
	Especialista/Analista de DevOps	0	2	2	SEGER
	Especialista Microsoft / Especialista em Cloud	0	1	1	SESOP
	Especialista/Engenheiro de Dados	0	1	1	SADMI
	Especialista/Administrador de Dados	1	0	1	SADMI
	Especialista/Administrador de Bancos de Dados	1	0	1	SBAND
	Sub-Total 3:	5	5	10	

Consultor/Especialista em Cibersegurança Master (3º Nível+)	Coordenador/Consultor/ Administrador/ Engenheiro/Especialista Master em Cibersegurança ou Segurança Cibernética	0	1	1	NASTI
Consultor/Especialista de Redes e Infraestrutura de TIC Master (3º Nível+)	Coordenador/Consultor/ Administrador/ Engenheiro/Especialista Master de Infraestrutura de TIC e Redes	0	1	1	SEMOS
Supervisor de Serviços de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	Supervisor/Coordenador de Tecnologia Coordenador de Service Desk/Infraestrutura	1	1	2	CSE
Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de TIC Gerente de Infraestrutura/Telecom	1	0	1	CSE
	Sub-Total 4:	2	3	5	

TOTAL: 31 26 57
Acréscimo: 84%

6.1.4.3. O número crescente de atendimentos se deve, principalmente, aos seguintes fatores:

- Maior demanda por recursos tecnológicos;
- Implantação do ponto único de contato na STI;
- Centralização do atendimento através da ferramenta de Service-Desk/ITSM;
- Aumento dos chamados devido ao teletrabalho e horário híbrido;
- Ampliação dos serviços informatizados pela Justiça Eleitoral;
- Aumento do risco de ataques cibernéticos e consequente dependência da Secretaria e Cartórios Eleitorais por controles e intervenções relacionadas à segurança da informação;

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1. ESTIMATIVA DO VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO.

7.1.1. A estimativa do valor da contratação, baseada na manutenção do quantitativo de 31 profissionais, conforme contrato atual, porém com especificidades revistas e redimensionadas para atender parcialmente à demanda levantada pela STI, é de **R\$7.154.282,59 anuais**, ou **R\$35.771.412,96 em 5 (cinco) anos**, e está publicada na planilha do item 7.1.2.

7.1.1.1. Os sites utilizados para pesquisa de referências salariais constam do ANEXO C deste documento.

7.1.2. PLANILHA DE ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Obs: esta planilha foi desconsiderada para adequação do custo conforme orçamento anual imposto pela SOF (vide item 7.1.3.)

Perfil	Especialidade Sênior	Contrato 011/2020 TRE-MG	Governo Digital Portaria 1070/2023	GLASSDOOR 2024	Ministério Trabalho gov.br 2023	Robert Half 2024	Robert Walters 2023	Hays 2024	Fox Tech 2024	Média Salarial (R\$)	k = 2,28	Qtd	Valor Anual	Valor Global (60 meses)
Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	Técnico de Suporte e Infraestrutura de TIC	2.967,31	2.843,14	2.500,00	3.721,97					3.008,11		4		
	Técnico de Redes / Telecomunicações	2.967,31	2.988,82	3.000,00	3.793,81					3.187,49		4		
	Técnico de Manutenção de Equipamentos de Informática	2.967,31	2.328,98	4.000,00	4.362,74					3.414,76		4		
Perfil	Especialidade Sênior	Contrato 011/2020 TRE-MG out/2024	Governo Digital Portaria 1070/2023	GLASSDOOR 2024	Michael Page 2024	Robert Half 2024	Robert Walters 2023	Hays 2024	Fox Tech 2024	3.203,45	7.303,86	12	1.051.756,43	5.258.782,15
Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	Analista de Suporte de Infraestrutura de TIC	7.283,89	7.283,27	8.500,00	11.500,00	9.600,00		8.750,00		8.819,53		1		
	Analista de Suporte e Manutenção de Equipamentos de Informática e Urna Eletrônica	7.283,89	7.283,27	8.500,00	7.000,00	6.500,00				7.313,43		2		
	Analista de Redes e Comunicação de Dados Administrador/Engenheiro de Redes e Telecomunicações		8.706,81	7.500,00	9.000,00	12.500,00		6.250,00		8.791,36		1		

	Analista de Processos de Gerenciamento ITIL/ITSM	7.283,89		7.000,00						7.141,95		1		
	Analista/Coordenador/Engenheiro/Especialista de Qualidade	7.283,89		7.000,00	13.000,00			10.150,00	14.250,00	10.336,78		1		
	Analista/Especialista/Coordenador/Logística/Projetos e Operações Logísticas	7.283,89		7.500,00	9.200,00	6.250,00		10.750,00		8.196,78		1		
	Analista de Backup (Veeam) Analista de Suporte		7.283,27	10.500,00	7.000,00	8.500,00				8.320,82		1		
	Analista/Administrador de Rede e Monitoramento (Zabbix)		8.706,81		9.000,00			6.250,00		7.985,60		1		
	Analista/Desenvolvedor de Sistemas Full Stack		11.252,32	10.000,00		12.250,00		10.000,00	13.500,00	11.400,46		1		
	Analista/Gerente de Projetos (MS-Project/SharePoint)		7.283,27	8.000,00		10.950,00	12.000,00			9.558,32		1		
Perfil	Especialidade Sênior	TRE	Gov.Dig.	GLASSDOOR	M.Page	R.Half	R.Walters	Hays	Fox Tech	8.786,50	20.033,23	11	2.644.385,76	13.221.928,81
Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	Especialista/Arquiteto de TI/ Infraestrutura/ Redes/ Telecomunicações	12.425,63		10.500,00	13.500,00		15.000,00	13.750,00		13.035,13		0		0,00
	Especialista em Virtualização e Hiperconvergência VMware e Nutanix Especialista/Arquiteto de Infraestutura			13.000,00	16.500,00		15.000,00	13.750,00		14.562,50		0		0,00
	Especialista/Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Especialista/Arquiteto de Infraestutura	12.425,63	9.299,35	8.500,00			15.000,00	13.750,00		11.795,00		1		
	Especialista Microsoft Especialista/Arquiteto de Infraestutura	12.425,63		7.500,00			15.000,00	13.750,00		12.168,91		1		0,00
	Especialista/ Analista de DevOps			8.500,00	15.000,00	14.650,00	20.500,00		19.250,00	15.580,00		0		0,00
	Especialista em Cloud		14.995,75	11.500,00	14.500,00	12.000,00	14.000,00	10.750,00		12.957,63		0		0,00
	Especialista/ Cientista de Dados			9.000,00	17.000,00	14.400,00	18.500,00	8.750,00	12.750,00	13.400,00		0		0,00
	Especialista/ Engenheiro/ Administrador de Dados	12.425,63			15.500,00		18.500,00		17.750,00	16.043,91		1		0,00
	Especialista/ Administrador de Bancos de Dados	12.425,63	9.726,46	10.000,00						10.717,36		1		0,00
	Perfil	Especialidade Sênior	TRE	Gov.Dig.	GLASSDOOR	M.Page	R.Half	R.Walters	Hays	Fox Tech	13.362,27	30.465,97	4	1.462.366,77
Consultor/Especialista de Redes e Infraestrutura de TIC Master (3º Nível+)	Coordenador/Consultor/ Administrador/ Gerente Engenheiro/Especialista /Arquiteto Master de Infraestrutura de TIC e Redes			14.500,00	13.500,00	15.000,00	15.000,00	15.500,00		14.700,00	33.516,00	1	402.192,00	2.010.960,00
Consultor/ Especialista em Cibersegurança Master (3º Nível+)	Coordenador/Consultor/ Administrador/ Gerente Engenheiro/Especialista Master em Cibersegurança ou Segurança Cibernética		19.454,48	12.000,00	13.000,00	17.350,00	16.000,00	13.500,00	28.500,00	17.114,93	39.022,03	1	468.264,37	2.341.321,84
Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	Supervisor/ Coordenador de Tecnologia Coordenador de Service Desk/ Infraestrutura de TIC	7.712,31		8.000,00	16.000,00	11.550,00		9.000,00		10.452,46	23.831,61	1	285.979,36	1.429.896,80
Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de TIC Gerente de Infraestrutura/ Telecomunicações	12.340,51	14.690,30	15.000,00	21.500,00	16.950,00	17.500,00	15.500,00	21.750,00	16.903,85	38.540,78	1	462.489,37	2.312.446,85
												4	1.618.925,10	8.094.625,49
Sub Total 1												31	6.777.434,06	33.887.170,31

ESTIMATIVA HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO					Salário Individual (R\$)	CE Custo Empresa =	VHT Valor da Hora	VHE Valor da Hora	Qtd HE/mês (2ª a 6ª)	Qtd HE/mês (Sábados,	CM Custo HE/mês		CA Custo HE/ano	CG Custo Global =
-----------------------------------	--	--	--	--	--------------------------	--------------------	-------------------	-------------------	----------------------	----------------------	-----------------	--	-----------------	-------------------

						Salário x Fator k (k = 2,28)	Trabalhada = CE / 176h	Extra Sab. Dom. Fer. = VHT + 100%VHT		Domingos, Feriados)			= CM x 12	CAx 5 (60 meses)
Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior					3.224,28	7.351,36	41,77	83,54	0	176	14.702,72		176.432,60	882.163,01
Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior					9.109,36	20.769,34	118,01	236,02	0	32	7.552,49		90.629,85	453.149,25
Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior					13.623,38	31.061,31	176,48	352,97	0	17	6.000,48		72.005,76	360.028,78
Consultor/Especialista Master em Redes e Infraestrutura de TIC					14.500,00	33.060,00	187,84	375,68	0	2	751,36		9.016,36	45.081,82
Consultor/Especialista Master em Cibersegurança					17.422,07	39.722,32	225,69	451,39	0	2	902,78		10.833,36	54.166,80
Supervisor de Serviços de Suporte 1º, 2º e 3º Nível					10.990,58	25.058,52	142,38	284,76	0	1	284,76		3.417,07	17.085,36
Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC					17.347,60	39.552,53	224,73	449,46	0	1	449,46		5.393,53	26.967,63
Sub Total 2											30.644,04		367.728,53	1.838.642,65

DIÁRIA					Valor Unitário (R\$)	Diária Qtd/mês					Diária Custo/mês		Diária Custo/ano	Diária Custo Global (60 meses)
Sub Total 3					380,00	2					760,00		9.120,00	45.600,00

TOTAL 7.154.282,59 35.771.412,96

7.1.3. PLANILHA DE ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO AJUSTADA CONFORME DISPONIBILIZAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Obs: Por determinação superior para se ajustar o custo anual à disponibilidade orçamentária conforme despacho SEI 5658354, os salários propostos foram ajustados ao valor atual do Contrato 011/2020, que estão abaixo das médias calculadas no item 7.1.2.

Ajuste de acordo com restrição orçamentária

Perfil	Especialidade Sênior	Contrato 011/2020 TRE-MG		Fator K	Qtd	Valor Anual	Valor Global (60 meses)
				2,28			
Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	Técnico de Suporte e Infraestrutura de TIC	2.900,56			4		
	Técnico de Redes / Telecomunicações	2.900,56			4		
	Técnico de Manutenção de Equipamentos de Informática	2.900,56			4		
Perfil	Especialidade Sênior	Contrato 011/2020 TRE-MG out/2024	2.900,56	6.613,28	12	952.311,86	4.761.559,30
Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	Analista de Suporte de Infraestrutura de TIC	7.120,05			1		
	Analista de Suporte e Manutenção de Equipamentos de Informática e Urna Eletrônica	7.120,05			2		
	Analista de Redes e Comunicação de Dados Administrador/Engenheiro	7.120,05			1		

	de Redes e Telecomunicações						
	Analista de Processos de Gerenciamento ITIL/ITSM	7.120,05			1		
	Analista/Coordenador/Engenheiro/Especialista de Qualidade	7.120,05			1		
	Analista/Especialista/Coordenador/Logística/Projetos e Operações Logísticas	7.120,05			1		
	Analista de Backup (Veeam) Analista de Suporte	7.120,05			1		
	Analista/Administrador de Rede e Monitoramento (Zabbix)	7.120,05			1		
	Analista/Desenvolvedor de Sistemas	7.120,05			2		
	Analista/Gerente de Projetos (MS-Project/SharePoint)	7.120,05			1		
Perfil	Especialidade Sênior	TRE	7.120,05	16.233,71	12	2.337.654,82	11.688.274,08
Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	Especialista/Arquiteto de TI/ Infraestrutura/ Redes/ Telecomunicações	12.146,14			1		0,00
	Especialista/Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Especialista/Arquiteto de Infraestutura	12.146,14			1		
	Especialista Microsoft Especialista/Arquiteto de Infraestutura	12.146,14			1		0,00
	Especialista/ Engenheiro/ Administrador de Dados	12.146,14			1		0,00
	Especialista/ Administrador de Bancos de Dados	12.146,14			1		0,00
Perfil	Especialidade Sênior	TRE	12.146,14	27.693,20	5	1.661.591,95	8.307.959,76
Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	Supervisor/ Coordenador de Tecnologia Coordenador de Service Desk/ Infraestrutura de TIC	8.086,53	8.086,53	18.437,29	1	221.247,46	1.106.237,30
Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	Gerente de infraestrutura de TIC Gerente de Infraestrutura/ Telecomunicações	12.569,58	12.569,58	28.658,64	1	343.903,71	1.719.518,54
					2	565.151,17	2.825.755,85
Sub Total 1			31			5.516.709,80	27.583.548,98

ESTIMATIVA HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO	Salário Individual (R\$)	CE Custo Empresa = Salário x Fator k (k = 2,28)	VHT Valor da Hora Trabalhada = CE / 176h	VHE Valor da Hora Extra Sab. Dom. Fer. = VHT + 100%VHT	Qtd HE/mês (2ª a 6ª)	Qtd HE/mês (Sábados, Domingos, Feriados)	CM Custo HE/mês	CA Custo HE/ano = CM x 12	CG Custo Global = CA x 5 (60 meses)
Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior	2.900,56	6.613,28	37,58	75,15	0	176	13.226,55	158.718,64	793.593,22

Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior	7.120,05	16.233,71	92,24	184,47	0	32	5.903,17	70.838,02	354.190,12
Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior	12.146,14	27.693,20	157,35	314,70	0	17	5.349,82	64.197,87	320.989,35
Supervisor de Serviços de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	8.086,53	18.437,29	104,76	209,51	0	1	209,51	2.514,18	12.570,88
Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	12.569,58	28.658,64	162,83	325,67	0	1	325,67	3.908,00	19.539,98
Sub Total 2							25.014,73	300.176,71	1.500.883,56

DIÁRIA	Valor Unitário (R\$)	Diária Qtd/mês					Diária Custo/mês	Diária Custo/ano	Diária Custo Global (60 meses)
Sub Total 3	380,00	2					760,00	9.120,00	45.600,00
TOTAL							5.826.006,51	29.130.032,54	

7.2. REFERÊNCIAS UTILIZADAS PARA O LEVANTAMENTO DOS CUSTOS:

7.2.1. Site do Governo Digital, Portaria SGD-MGI-1070 de 01/06/2023, ANEXO II, item 4:

“4. Os perfis e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.”

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

(acesso em 06/10/2023)

7.2.2. Site Portal Nacional de Contratações Públicas (vide ANEXO-B):

<https://pncp.gov.br/app/editais>

(acesso em 06/10/2023)

7.2.3. Sites dos maiores players nacionais de pesquisa salarial de mercado, publicados no ANEXO-C.

7.2.4. Fator K: A multiplicação do salário do profissional pelo Fator K”, visa quantificar os custos indiretos da CONTRATADA com relação aos salários dos profissionais, mais o lucro da empresa. Tal fator foi estimado através da recomendação do site do Governo Digital, PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070 de 01/06/2023, Anexo-II, item 2:

“2. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar um fator-k de 2,28. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3”.

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023> (acesso em 06/10/2023)

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

8.1 Contratação de serviços que utiliza o mecanismo de posto de trabalho aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS. Tal solução trará maior qualidade na execução dos serviços de atendimento. Espera-se que através deste modelo de contratação, ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas, na medida em que o contratado será recompensado pela sua eficiência, pois ao manter o ambiente do TRE-MG livre de incidentes e problemas, seu lucro tende a ser maior. Inverte-se a lógica do faturamento por atendimento realizado por unidade de serviço técnico (UST), na medida em que a CONTRATADA receberá para manter o ambiente sob controle e o máximo de tempo disponível sem problemas, atendendo assim aos interesses da instituição. Destaca-se como outras vantagens na adoção deste modelo a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento do Contratado e do TRE-MG, simplificação da gestão e fiscalização contratual, e a melhoria contínua dos serviços prestados.

JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (POR LOTES OU POR ITENS)

9.1. A opção é pelo não parcelamento da solução, uma vez que, entende-se mais vantajoso para o cenário do TRE-MG, nos aspectos das vantagens técnica e econômica, o não parcelamento do objeto da presente contratação.

9.2 A contratação ora pretendida, a ser atendida por um único fornecedor se mostra mais adequada, visto que, se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entregar o mesmo resultado.

DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO)

10.1 Os principais resultados e benefícios pretendidos através da aquisição em tela são os seguintes:

- 10.1.1. Promover e a eficiência dos serviços prestados por meio de melhoria contínua dos serviços de TIC, baseado em normativos, boas práticas, padrões nacionais e internacionais, e modelo de serviços baseado nas melhores práticas ITIL;
Melhorar o atual modelo contratual de Service Desk;
- 10.1.2. Reduzir, eliminar e mitigar os problemas identificados no atual Contrato nº 011/2020;
- 10.1.3. Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;
- 10.1.4. Propiciar ao TRE-MG um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços;
- 10.1.5. Melhorar a qualidade e efetividade dos serviços prestados com o ajuste de novas competências técnicas;
- 10.1.6. Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários do Tribunal, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações direcionadas à área de TIC;
- 10.1.7. Otimizar e simplificar o processo de gerenciamento dos serviços considerados complexos;
- 10.1.8. Canalizar a força de trabalho do quadro de servidores da STI para a realização das atividades de planejamento, coordenação, supervisão e gestão de TIC; e
- 10.1.9. Remunerar serviços prestados com base em métricas objetivas, vinculadas à entrega de resultados baseada no atendimento aos níveis mínimos de serviço.

PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

11.1. INDICAÇÃO DA NECESSIDADE DE ADEQUAÇÕES FÍSICAS NO AMBIENTE DA CONTRATANTE

- 11.1.1. A CONTRATANTE deverá realizar adequações no ambiente físico a ser utilizado pela CONTRATADA, disponibilizar equipamentos e móveis conforme a necessidade, uma vez que será ampliada a quantidade de prestadores de serviço com relação à situação atual.
- 11.1.2. A CONTRATADA deve exigir de seus empregados atitudes sustentáveis que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento dos programas sociais e de sustentabilidade da CONTRATANTE, observando e propagando seus princípios de boas práticas.

11.2. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

- 11.2.1. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário, computador, e equipamentos acessórios básicos e necessários para a prestação dos serviços (ex: impressora; switches; telas para monitoramento), a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA. Equipamentos de trabalho específicos e não fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.
 - 11.2.1.1. Devido à natureza técnica dos serviços, a CONTRATANTE deverá disponibilizar espaço físico para pelo menos 70% dos profissionais da CONTRATADA, no mesmo prédio ou bastante próximo de onde se encontra lotada a Secretaria de Tecnologia da Informação e principal parque tecnológico que sustenta a infraestrutura (rede e data-centers) do Tribunal.
- 11.2.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar antes do início das atividades Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.
- 11.2.3. A CONTRATADA deve respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- 11.2.4. A CONTRATADA deve respeitar e promover a diversidade, a conduta ética e as práticas de sustentabilidade ambiental e social.
- 11.2.5. O Contrato será gerido e fiscalizado por servidores especialmente designados para esse fim.
- 11.2.6. Quanto aos direitos dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, para fins de orientações à SANAC, indica-se, para fins de utilização como parâmetro, a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT – do SINDADOS e SINDINFOR 2023-2025, que rege o trabalho de tais profissionais em MG anexada ao documento nº 5444238.

11.3. DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.3.1. Transição Inicial: composta pelas fases de ajustamento (duração até 20 dias) e de absorção (duração até 10 dias), que objetivam:

11.3.1.1. No ajustamento: definição de sistemática de relacionamento, apresentação de processos, serviços, recursos básicos exigidos da ferramenta de Service Desk, atividades da CONTRATADA e da CONTRATANTE, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais com a entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;

11.3.1.2. Na absorção: realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, bem como revisão e atualização da documentação dos processos / serviços / atividades.

11.3.2. Transição Operacional: Com o fim de permitir a adaptação da CONTRATADA e a validação das rotinas de execução contratual, os primeiros três meses de operação serão voltados à operação assistida, com diferenciais nos NMS's. Nesta etapa os níveis mínimos de serviço serão aplicados em valores proporcionais, crescendo 25% (vinte e cinco por cento) a cada mês. Assim, no primeiro mês será considerado apenas 25% dos valores

de níveis mínimos de serviço (desconto de 75%), no segundo mês será considerado 50% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 50%) e no terceiro mês será considerado 75% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 25%). Após esta etapa, entra-se na operação normal do contrato, onde os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas.

11.4. ENCERRAMENTO

- 11.4.1. A CONTRATADA se compromete a ceder, à CONTRATANTE, todas as informações e dados do CMDB registrados na solução de Service Desk, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.
- 11.4.2. A CONTRATADA se compromete, sempre que necessário, a repassar à CONTRATANTE todas as informações sobre a solução de Service Desk, ajudando-a, inclusive, a construir documentos para uma possível aquisição no mercado nacional ou migração para outro software de Service Desk, se necessário.
- 11.4.3. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1. Aquisição de solução de Service Desk ITSM, sendo contratada através do SEI 0015598-78.2023.6.13.8000. Importante ressaltar os riscos de nº 8 e 9 do item 14 - ANÁLISE DE RISCOS, já que, caso a aquisição do software ITSM não ocorra em torno de 6 (seis) meses antes da nova contratação dos serviços terceirizados de suporte de TIC, haverá um prejuízo significativo para os serviços de Service Desk prestados pela STI e Central de Suporte.

13. ESTUDO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES

13.1. O 5º (quinto) modelo de contratação de serviços, que utiliza o mecanismo de preço fixo pelos serviços contratados aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS, juntamente com parcela de preço variável associado a unidades de serviço técnico – UST, modelo do atual contrato do Tribunal, teria os mesmos benefícios do modelo 4 (Posto de Trabalho com NMS), porém com um custo maior, na medida em que os serviços extraordinários de suporte e monitoramento a serem prestados fora do expediente, nos finais de semana e feriados, caso fossem contratados através de UST, acabariam proporcionando um custo bem mais elevado que a utilização de hora extra paga sobre os salários dos profissionais, conforme pode ser observado nos cálculos apresentados no item 4.1.5. (Contratação anterior: SEI nº 0006409-18.2019.6.13.8000)

ANÁLISE DE RISCOS

14.1. RELAÇÃO DOS POSSÍVEIS RISCOS

RISCO 1		Impugnações durante o processo licitatório com atraso ou inviabilização da contratação	
Probabilidade		() Alta (X) média () baixa	
	Efeito (Dano)	Impacto	
1	Atraso da contratação	(X) Alto () médio () baixo	
2	Fracasso da contratação	(X) Alto () médio () baixo	
3		() Alto () médio () baixo	
	Ações de Mitigação	Responsável	
1	Justificar cada requisito e decisão	Equipe de planejamento	
2	Validar termo de referência de acordo com orientações legais e administrativas	SANAC	
3	Validar edital e minuta de contrato juridicamente	COJ	
	Ações de Contingência	Responsável	
1	Responder aos questionamentos	Equipe	
2			
3			

RISCO 2		Licitação deserta	
Probabilidade		() Alta () média (X) baixa	
	Efeito (Dano)	Impacto	
1	Fracasso da contratação	(X) Alto () médio () baixo	
2		() Alto () médio () baixo	
3		() Alto () médio () baixo	
	Ações de Mitigação	Responsável	
1	Consulta prévia aos fornecedores	Equipe de planejamento	
2	Anexo A – Lista de potenciais fornecedores	Equipe de planejamento	
3			
	Ações de Contingência	Responsável	
1	Iniciar novo processo licitatório o mais breve possível	STI	
2			
3			

RISCO 3	Falta de disponibilidade orçamentária
---------	---------------------------------------

Probabilidade		() Alta (X) média () baixa
	Efeito (Dano)	Impacto
1	Cancelamento da licitação	(X) Alto () médio () baixo
2		() Alto () médio () baixo
3		() Alto () médio () baixo
Ações de Mitigação		Responsável
1	Reserva de dotação orçamentária proveniente do TSE relativa ao contrato em encerramento	STI e SOF
2		
3		
Ações de Contingência		Responsável
1	Solicitação de orçamento adicional	SOF
2		
3		

RISCO 4		Impossibilidade ou dificuldade de atendimento aos requisitos pelos fornecedores
Probabilidade		() Alta (X) média () baixa
	Efeito (Dano)	Impacto
1	Fracasso da contratação	(X) Alto () médio () baixo
2		() Alto () médio () baixo
3		() Alto () médio () baixo
Ações de Mitigação		Responsável
1	Consulta prévia aos fornecedores	Equipe de planejamento
2		
3		
Ações de Contingência		Responsável
1	Iniciar novo processo licitatório o mais breve possível readequando o edital / TR	STI
2		
3		

RISCO 5		Impedimento da prestação dos serviços devido a falência da empresa terceirizada, a paralização dos serviços terceirizados ou a irregularidades nos pagamentos dos funcionários pelas empresas terceirizadas
Probabilidade		() Alta (X) média () baixa
	Efeito (Dano)	Impacto
1	Paralização dos serviços	(X) Alto () médio () baixo
2		() Alto () médio () baixo
3		() Alto () médio () baixo
Ações de Mitigação		Responsável
1	Indicadores financeiros para qualificação das licitantes	SELEC
2	Fiscalização das condições contratuais	Fiscais
3	Provisionamento de insumos da CONTRATANTE como garantia caso esta não honre suas responsabilidades trabalhistas junto aos empregados	Fiscal Administrativo SCONT
Ações de Contingência		Responsável
1	Iniciar novo processo licitatório o mais breve possível ou convocar a licitante que ficou em segundo lugar	STI
2		
3		

RISCO 6		Não atendimento às necessidades do Tribunal devido a, por exemplo, capacitação e qualificação insuficiente do pessoal terceirizado, ou qualidade inadequada dos prestadores de serviço
Probabilidade		() Alta (X) média () baixa
	Efeito (Dano)	Impacto
1	Qualidade dos serviços deficiente	() Alto (X) médio () baixo
2		() Alto () médio () baixo
3		() Alto () médio () baixo
Ações de Mitigação		Responsável
1	Rigor na especificação, avaliação e constatação das capacitações e qualificações técnicas exigidas	Equipe de planejamento
2	Dentro dos preceitos legais, precificar salários dos prestadores de serviço compatíveis com o mercado.	Equipe de planejamento
3	Fiscalização atuante	Fiscais
Ações de Contingência		Responsável

1	Solicitar à CONTRATADA, a troca dos colaboradores por profissionais mais qualificados	Fiscal do contrato
2	Exigir da CONTRATADA que forneça treinamento técnico adequado aos profissionais	Fiscal do contrato
3	Acionar as cláusulas de descumprimento contratual e, em última instância, iniciar novo processo licitatório ou convocar a licitante que ficou em segundo lugar	Fiscal do contrato / STI

RISCO 7		Corrupção da empresa que presta serviços, tentativa de conluio da empresa com o órgão ou assédio ao CONTRATANTE por meio de representantes da administração pública	
Probabilidade		() Alta () média (X) baixa	
	Efeito (Dano)	Impacto	
1	Ineficiência e improbidade	() Alto (X) médio () baixo	
2		() Alto () médio () baixo	
3		() Alto () médio () baixo	
	Ações de Mitigação	Responsável	
1	Exigência de código de conduta	Equipe de planejamento	
2	Segregação de funções	TRE-MG	
3	Fiscalização atuante	Fiscais	
	Ações de Contingência	Responsável	
1	Acionar as cláusulas de descumprimento contratual, em última instância iniciando novo processo licitatório o mais breve possível ou convocando a licitante que ficou em segundo lugar	STI	
2	Processo administrativo disciplinar	TRE-MG	
3			

RISCO 8		Licitação ocorrer em ano eleitoral devido ao impedimento da empresa DSS em continuar prestando serviços para o TRE-MG (Contrato 011/2020)	
Probabilidade		() Alta (X) média () baixa	
	Efeito (Dano)	Impacto	
1	Paralisação dos serviços	(X) Alto () médio () baixo	
2	Qualidade dos serviços deficiente	(X) Alto () médio () baixo	
3		() Alto () médio () baixo	
	Ações de Mitigação	Responsável	
1	Prorrogar a contratação atual até após as eleições (prazo máximo: 01/03/2025).	TRE-MG	
2	Dentro dos preceitos legais, precificar salários dos prestadores de serviço compatíveis com o mercado.	Equipe de Planejamento	
3			
	Ações de Contingência	Responsável	
1	Solicitar à CONTRATADA, a disponibilização de profissionais mais qualificados.	Fiscal Contrato	
2	Solicitar à CONTRATADA, treinamento técnico qualificado para os colaboradores.	Fiscal Contrato	
3			

RISCO 9		Licitação ocorrer antes ou próximo da contratação da ferramenta de Service-Desk ITSM (SEI 0015598-78.2023.6.13.8000)	
Probabilidade		(X) Alta () média () baixa	
	Efeito (Dano)	Impacto	
1	Paralisação dos serviços Marval	(X) Alto () médio () baixo	
2	Qualidade dos serviços de suporte deficiente	(X) Alto () médio () baixo	
3	Interrupção/Atraso do projeto Aprimoramento Gestão de Serviços de TIC (SEI 0002148-73.2020.6.13.8000).	(X) Alto () médio () baixo	
4	Prejuízo aos indicadores do TRE-MG no iGovTIC-Jud/CNJ	(X) Alto () médio () baixo	
	Ações de Mitigação	Responsável	
1	Prorrogar a contratação atual até após as eleições (prazo máximo: 01/03/2025) e licitar/implementar a ferramenta de Service-Desk ITSM pelo menos 6 meses antes do início do novo contrato.	TRE-MG STI	
2			
3			
	Ações de Contingência	Responsável	
1	Retornar para a solução SOS até a implementação da nova ferramenta ITSM.	STI	

2	Sensibilizar a alta gestão do Tribunal com relação aos impactos negativos decorrentes da interrupção do projeto Aprimoramento Gestão de Serviços de TIC e, consequentemente, dos indicadores do iGov-TIC-Jud.	STI
3		

14.1.1. Quanto aos Riscos 2 e 4, foram realizadas consultas de mercado e de outras licitações similares recentes (vide Anexo-B), onde foi constatada a possibilidade de fornecimento, por diversos fornecedores, dos serviços nos moldes planejados.

14.2. A declaração de viabilidade da contratação dos Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura de TIC, com base nos Estudos Técnicos Preliminares incluindo a Análise de Riscos, realizados neste documento, ocorrerá através da assinatura eletrônica ou digital dos integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação, no SEI 0011769-89.2023.6.13.8000, que trata da aquisição em tela.

ANEXO A – LISTA DE POTENCIAIS FORNECEDORES

	EMPRESA
1	DSS https://www.dssnet.com.br/ Contatos: Fernando Bellezza fernando.bellezza@dssnet.com.br
2	Sonda/CTIS Sítio: https://www.sonda.com/br Contatos: Flávio Alves: flavio.alves@sonda.com (31) 98848-7172 Jackson Patricio Dutra Jackson.dutra@sonda.com (31) 99110-1026 Tel. Fixo: (31) 3323-3000 Endereço: Av. Haja Gabaglia 2660, Estoril Belo Horizonte, MG
3	CDS Informática Ltda Site: www.cdssul.com.br Telefone: (51) 3325-7500 E-mail: cds@cdssul.com.br
4	Life Tecnologia e Consultoria LTDA – ME Site: www.lifecon.com.br Telefone: (61) 3037-1680 E-mail: thiago@lifecon.com.br
5	Penso https://www.penso.com.br/o-que-e-terceirizacao-de-ti-e-como-penso-pode-ajudar-sua-empresa/
6	BRAGASoluções em TI https://www.bragasolucoes.com.br/empresa-help-desk
7	Infominas Tecnologia https://www.ohub.com.br/empresa/infominas-tecnologia-belo-horizonte-mg-568278
8	Fixtech Soluções https://www.ohub.com.br/empresa/fixtech-solucoes-belo-horizonte-mg-576761
9	DATABEL TECNOLOGIA https://www.ohub.com.br/empresa/databel-tecnologia-belo-horizonte-mg-497459
10	Bytetelecom https://www.ohub.com.br/empresa/bytetelecom-belo-horizonte-mg-523619
11	4infra

	EMPRESA
1	DSS https://www.dssnet.com.br/ Contatos: Fernando Bellezza fernando.bellezza@dssnet.com.br https://4infra.com.br/terceirizacao-de-servicos-de-ti-outsourcing/
12	BHTEC Informática https://www.bhtecinformatica.com.br/terceirizacao-de-ti/
13	mdi tecnologia https://mditecnologia.com.br/
14	Prolinx https://prolinx.com.br/servico/gestao-ti/
15	R2AP https://www.r2ap.com.br/contrato-de-terceirizacao-de-servicos-de-ti-em-bh
16	bhs https://www.bhs.com.br/project/outsourcing/
17	G4F Vendas Governo vendas.governo@g4f.com.br Anderson Lucas (61)3686-1466

ANEXO B – CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES

1. Os editais e pregões relacionados a seguir foram coletados no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNPC.

www.pnpc.gov.br

(consultas realizadas entre 02 e 06/10/2023)

1.1. Governo Digital Portaria 1070/2023:

[Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital \(www.gov.br\)](#)

(consulta realizada em 13/11/2023)

1.2. TSE - EDITAL DE LICITAÇÃO TSE Nº 43/2022

Objeto: Prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TI, mediante alocação de postos de trabalho nas dependências do Tribunal Superior Eleitoral, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei, de acordo com as especificações, exigências, quantidades e prazos constantes do Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

1.3. EXÉRCITO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2023

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Central de Serviço (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º e 2º níveis, presenciais, com suporte ao usuário, manutenção de hardware, instalação e configuração de software, cabeamento estruturado, telecomunicações e manutenção e configuração de CFTV para atender às demandas do Gabinete do Comandante do Exército e do Centro de Comunicação Social do Exército, na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços, sem fornecimento de peças e insumos, a serem executados pelo prazo de 24 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.4. IBGE-MA – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00005/2023

Objeto:

- 1- Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - 01 profissional - Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) pelo período de 24 (vinte e quatro) meses (prorrogável até 72 meses)
- 2- Central de Serviços de TIC - 02 profissionais - Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico aos usuários de TIC (Service Desk 2º Nível) pelo período de 24 (vinte e quatro) meses (prorrogável até 72 meses)

1.5. IBGE-RJ – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0100/2023

Objeto: Contratação empresa para prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Tecnologia da Informação do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 24 meses podendo ser prorrogado até 48 meses, com pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento e anexos

1.6. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00004/2023

Objeto: Contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência e em seus anexos, a fim de atender as necessidades do Ministério da Educação

1.7. PF-AL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 07/2023

Objeto: Serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, visando atender as necessidades da SR/PF/AL, em regime de execução indireta, presencial e remoto (com intervenção direta nos equipamentos, ou via Terminal Service), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS, a serem executados pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 72 (setenta e dois) meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento

1.8. PF-AM - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2023

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, bem como suporte,

sustentação e operação da infraestrutura física e lógica de TIC e de serviços e sistemas de informação do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/AM) e demais Unidades da Superintendência regional de Polícia Federal no Amazonas. Os Serviços de Atendimento ao Usuário são compostos por canais de comunicação unificados e integrados para gerenciar: requisições, incidentes e demais necessidades dos usuários, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC na Polícia Federal do Amazonas (PF/AM).

1.9. PF-MA - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2023

Objeto: a Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, para a Superintendência de Polícia Federal no Maranhão (SR/PF/MA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

ANEXO C – MEMÓRIA DE CÁLCULO – SALÁRIOS

1. CUSTO MENSAL DO POSTO DE TRABALHO

1.1 Sites utilizados para levantamento de referências salariais

OBS: Consultas realizadas entre 07/10 e 18/11/2024

Foram considerados, na maioria, valores médios de médias empresas.

Contrato TRE-MG 011/2020 (2024)

Foram considerados os salários percebidos pelos profissionais em outubro/2024.

Governo Digital (2023)

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic>

GLASSDOOR (2024)

<https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/index.htm>

Ministério do Trabalho (2023)

Obs: Considerado "NÍVEL II" para fins de levantamento de técnico sênior.

<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br>

https://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/imagemAnexo/MR000959_20232023_01_17T10_40_51.pdf

Michael Page (2024)

<https://www.michaelpage.com.br/estudos-e-tendencias/estudo-de-remuneracao-2024-1-MP-070>

<https://www.michaelpage.com.br/estudos-e-tendencias/estudo-de-remuneracao-2024-1-MP-070/obrigado-clientes-3-MP-070>

Robert Half (2024)

https://www.roberthalf.com/content/dam/roberthalf/documents/br/pt/indexed/2024-Guia_Salarial-Robert_Half-2024-v2.pdf

<https://www.roberthalf.com/br/pt/insights/guia-salarial>

Robert Walters (2024)

<https://engage.robertwalters.com/team-salary-benchmark-tool-2024>

Hays (2024)

Equipe de Planejamento da Contratação	
Elias Moreira Novais - SESEL Filipe Alves dos Reis - SAGTI Luciano Chapuis de Oliveira – NASTI Marcus Marigo Maletta - SEMOS Integrantes Técnicos	Gustavo Oliveira Heitmann – SANAC Tatiana Neves Marques Pereira – SANAC Integrantes Administrativos
Frederico Gomes Jabbur Integrante Demandante	

(local), de de .



Documento assinado eletronicamente por **FREDERICO GOMES JABBUR, Coordenador(a)**, em 20/02/2025, às 16:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ELIAS MOREIRA NOVAIS, Técnico Judiciário**, em 20/02/2025, às 18:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FILIPE ALVES DOS REIS, Analista Judiciário**, em 21/02/2025, às 08:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA NEVES MARQUES PEREIRA MAPA, Assessor(a)**, em 21/02/2025, às 13:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.tre-mg.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6169837** e o código CRC **DE4A9458**.