

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO G.DO NORTE

Estudos Preliminares - Suporte Técnico de Infraestrutura 27/2026**Informações Básicas**

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
27/2026	70008-TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO G.DO NORTE	DENILSON BASTOS DA SILVA	23/03/2026 16:33 (v 0.7)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Bens de TIC		SEI 1766/2025

1. Análise de Viabilidade da Contratação**ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES****1. Análise de Viabilidade da Contratação****1.1. Contextualização**

1.1.1. Este *Estudo Técnico Preliminar* (ETP) tem como finalidade estabelecer as diretrizes e justificativas para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN) e demonstrar a viabilidade técnica e econômica da solução identificada, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, à luz do disposto no art. 18, I e §1º, da Lei nº 14.133/2021, no art. 14 da Resolução nº 468/2022 do CNJ, no Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, além de orientações de normas do Governo Federal, tais como a Portaria SGD/MGI nº 1070/2023 e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, além de outras normas correlatas.

1.1.2. O Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE/RN), para o pleno exercício de sua missão institucional de garantir a legitimidade do processo eleitoral e o fortalecimento da democracia, depende de uma infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) estável, segura e resiliente. A crescente digitalização dos processos judiciais e administrativos, bem como a criticidade dos sistemas eleitorais, impõe que a sustentação tecnológica seja tratada como atividade essencial e ininterrupta.

1.1.2.1. Nesse cenário, a presente demanda visa à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC. O escopo abrange desde a implantação e monitoramento preventivo até a execução contínua de serviços de sustentação de infraestrutura e suporte técnico de microinformática.

1.1.3. O problema a ser resolvido, sob a perspectiva do interesse público, reside na necessidade inadiável de garantir a continuidade e a evolução operacional dos serviços de suporte de TIC do TRE-RN. A indisponibilidade ou a ineficiência no suporte tecnológico e na manutenção da infraestrutura comprometeria severamente as atividades administrativas e jurisdicionais, afetando diretamente a prestação de serviços da Justiça Eleitoral à sociedade. Deste modo, a presente contratação apresenta-se como medida urgente e imperativa para substituir o contrato vigente, que se encontra em vias de rescisão em virtude de problemas na prestação dos serviços por parte da atual contratada. A nova contratação visa restabelecer a normalidade, garantir a qualidade exigida e evitar o risco de descontinuidade do suporte tecnológico institucional.

1.1.4. Adicionalmente, este planejamento consolida uma necessária adequação e amadurecimento no modelo de prestação de serviços do TRE/RN. Em estrita observância à Súmula nº 269 do TCU e às recomendações consubstanciadas nos Acórdãos TCU nº 2.037/2019, 1.508/2020 e 1.541/2022, reproduzidas no Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 468/2022), promove-se a transição da métrica de remuneração baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST).

1.1.5. Passa-se a adotar as diretrizes de melhores práticas consagradas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, estabelecendo-se um **modelo de pagamento fixo mensal**, estritamente vinculado ao atendimento de **Níveis Mínimos de Serviços (NMS)** previamente estabelecidos e mensuráveis, **sem que isso configure dedicação exclusiva de mão de obra ou locação de postos de trabalho**. Tal mudança garante maior previsibilidade orçamentária, transparência, foco em resultados qualitativos e mitigação de riscos de sobrepreço para a Administração.

1.1.6. A área de abrangência do atendimento envolverá a Sede (Secretaria), todas as Zonas Eleitorais (localizadas na capital e no interior do Estado), bem como os Postos e Centrais de Atendimento ao Eleitor.

1.1.7. Ressalte-se aqui o fato de esse estudo não ter a pretensão de isentar a Administração do exercício das atribuições estabelecidas legalmente aos servidores lotados nas unidades de TIC.

1.1.8. Convém mencionar que o impulso a essa demanda foi originado da busca de soluções eficazes para a necessidade de apoio às unidades de TIC, dada a reduzida força de trabalho decorrente da aposentadoria de diversos servidores, sem a paritária reposição, em razão das limitações impostas pelo teto de gastos, notadamente quanto à criação de novos cargos é uma realidade no âmbito do serviço público federal, não sendo diferente no TRE-RN. Em recente consultoria realizada pela Auditoria Interna do TRE-RN, em que restou demonstrada a reduzida força de trabalho e os impactos às diversas demandas do Tribunal, conforme relatório conclusivo anexado ao Processo Administrativo Eletrônico (PAE) n.º 13224/2022, merecem destaque os seguintes riscos (e as respectivas causas e efeitos):

I - em virtude da insuficiência de pessoal (Causa), poderá haver sobrecarga de trabalho (Risco 1, de nível extremo), descontinuidade de ações e projetos (Risco 2, de nível alto) e atraso ou falhas nas entregas (Risco 3, de nível alto);

II - da sobrecarga de trabalho, poderão resultar a utilização de estagiários e estagiárias como força de trabalho (Efeito 1), o adoecimento de servidores e servidoras (Efeito 2), a desmotivação no trabalho (Efeito 3), a interrupção das operações (Efeito 4) e conflitos no ambiente de trabalho;

III - a descontinuidade de ações e projetos (Causa 2) e o atraso ou falhas nas entregas (Causa 3) impactarão no atendimento de determinações/recomendações dos órgãos de controle (interno e externo), no descumprimento de atribuições regulamentares, além de prejudicar o alcance dos objetivos organizacionais estabelecidos no Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte vigente (atualmente o PEJERN 2021-2026) e as diretrizes/iniciativas do Plano de Gestão de cada biênio.

1.1.9. De acordo com o estudo realizado pela Auditoria Interna (finalizado em junho/2023), havia 21 (vinte e um) servidores(as) em abono de permanência e com possibilidade voluntária de requerer a aposentadoria em qualquer momento, além de 27 (vinte e sete) servidores(as) aposentáveis nos próximos 03 (três) anos, demonstrando a gravidade evolutiva da situação de pessoal no âmbito deste Tribunal.

1.1.10. Considerando-se que se tratam de serviços especializados, a inexecução desses trabalhos compromete a regularidade das atividades institucionais e a manutenção da tradição e da qualidade dos serviços de semelhante teor que vêm sendo realizados nos últimos anos pelo Tribunal, daí que se torna necessária a contratação de empresa para oferta de mão-de-obra especializada com vista a execução dos serviços em tela.

1.1.11. Dessa maneira, os servidores do TRE/RN poderão dedicar-se com maior afinco às demandas de planejamento, coordenação, fiscalização e controle, o que também vem a justificar a contratação ora em fase de estudo.

1.2. Identificação da demanda no Plano de Contratações de STIC

1.2.1. Alinhamento da Solução

1.2.1.1. A presente demanda está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional do TRE/RN - PEJERN 2021 /2026 notadamente em relação aos seguintes objetivos estratégicos:

1.2.1.1.1. Qualidade do acesso e da usabilidade dos serviços (S.2): Objetiva a disponibilização de serviços digitais que atendam às expectativas e agreguem valor aos usuários, contemplando linguagem compreensível e intuitiva, acesso facilitado, seguro e ágil, com foco na consistência, na qualidade e na eficiência do atendimento. A capilaridade do suporte, atendendo à Sede, Zonas Eleitorais e Postos de Atendimento, garante a consistência, a qualidade e a eficiência do atendimento, agregando valor aos usuários finais ajudando a fortalecer a seguinte iniciativa:

1.2.1.1.1.1. Impulsionar a criação e a melhoria de canais de atendimento por meio digital (S2.1).

1.2.1.1.2. Fortalecimento da segurança da informação (AC.3): Consiste no estabelecimento dos controles de tratamento de risco em cada dimensão da segurança da informação, fixando os patamares de segurança do ambiente digital e a preservação da disponibilidade do serviço, da integridade, da confidencialidade e da autenticidade da informação utilizada e gerada pelo órgão. Abrange a resiliência às ameaças cibernéticas, a governança de segurança cibernética, a continuidade e o pronto restabelecimento dos serviços e a gestão de privacidade e uso dos dados pessoais. O monitoramento contínuo e a operação da infraestrutura são vitais para a preservação da disponibilidade, integridade e confidencialidade, alinhando-se às seguintes iniciativas:

1.2.1.1.2.1. Promover o fortalecimento contínuo da segurança da informação no âmbito institucional (AC3.1).

1.2.1.1.2.2. Fortalecer a segurança cibernética assegurando o alinhamento às diretrizes do Poder Judiciário (AC3.2).

1.2.1.1.2.3. Fortalecer a gestão de riscos de incidentes de TIC (AC3.4).

1.2.1.1.3. Incremento à transformação digital (AC.4): Envolve o desenvolvimento de programas, projetos, ações e práticas que visem ao fortalecimento das estratégias digitais do Poder Judiciário e à melhoria da governança, da gestão e da colaboração tecnológica. Abrange a transformação digital de serviços, a integração de canais digitais, a produção e o uso de inteligência artificial, a interoperabilidade de sistemas essenciais da Justiça Eleitoral e do TRE-RN, com vistas à adaptação dos processos finalísticos e de suporte ao cenário de mudanças. A prestação de suporte técnico de excelência aos usuários impulsiona as seguintes iniciativas:

1.2.1.1.3.1. Promover a modernização e a convergência tecnológica de sistemas e serviços com vistas à satisfação do usuário (AC4.1).

1.2.1.1.3.2. Contribuir para o desenvolvimento colaborativo de soluções tecnológicas inovadoras (AC4.2).

1.2.1.1.3.3. Fortalecer a governança e a gestão de TIC assegurando o alinhamento às diretrizes do Poder Judiciário (AC4.3).

1.2.1.1.4. Aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira (AC.5): Refere-se à utilização de mecanismos para alinhar as necessidades orçamentárias de custeio, investimentos e pessoal ao aprimoramento da prestação jurisdicional, atendendo aos princípios constitucionais da administração pública. Envolve estabelecer uma cultura de adequação dos gastos ao atendimento das necessidades prioritárias e essenciais do órgão, para se obter os melhores resultados com os recursos aprovados no orçamento.

1.2.1.1.4.1. Garantir a execução integral do orçamento em conformidade com o planejado (AC5.4).

1.2.1.2. Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD): A contratação está em conformidade com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021. É importante ressaltar que esta contratação está alinhada aos seguintes Objetivos Estratégicos da ENTIC-JUD, contribuindo para a realização desses objetivos e para a aderência do órgão à Estratégia:

1.2.1.2.1. Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;

1.2.1.2.2. Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

1.2.1.2.3. Objetivo 3: Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores;

1.2.1.2.4. Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

1.2.1.3. Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC): A presente contratação encontra-se lançada no Plano de Contratações de TIC 2026, que integra o PDTIC 2026, Anexo III.

1.2.1.3.1. A solução vai ao encontro das diretrizes táticas da Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições (STIE), especificamente aos seguintes objetivos fixados no PDTIC vigente:

1.2.1.3.1.1. Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos de TIC;

1.2.1.3.1.2. Garantir que as soluções de TIC atendam às necessidades dos usuários;

1.2.1.3.1.3. Apoiar a transformação digital do TRE/RN com soluções inovadoras;

1.2.1.3.1.4. Promover a melhoria contínua da equipe da STIE (ao liberar os servidores estatutários para atividades mais estratégicas de governança, repassando a operação continuada à contratada);

1.2.1.3.1.5. Aprimorar a execução orçamentária de TIC;

1.2.1.3.1.6. Estabelecer um ecossistema de segurança cibernética proativo e resiliente, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade ininterrupta dos dados e sistemas eleitorais do RN.

1.2.1.4. Plano de Contratações Anual: previsto no PCA do TRE/RN no ano de 2025 sob o código: STI.XOO_26.22.

1.2.1.5. Esta contratação também será orientada, no que couber, às orientações e disposições contidas na **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

1.3. Caracterização da demanda

1.3.1. Definição e Especificação das Necessidades

1.3.1.1. Identificação das Necessidades de Negócio

1.3.1.1.1. As necessidades de negócio que motivam esta contratação fundamentam-se na dependência tecnológica absoluta das atividades finalísticas e administrativas do TRE/RN. A interrupção ou a degradação dos serviços de TIC impactam diretamente a prestação jurisdicional e a preparação das eleições no estado. As principais necessidades identificadas são:

1.3.1.1.1.1. Garantir a continuidade, a estabilidade e a abrangência integral dos serviços de TIC:

1.3.1.1.1.1.1. Justificativa: Assegurar o funcionamento ininterrupto do suporte englobando o 1º Nível (Central de Serviços/Help Desk) e o 2º Nível (Suporte de Campo/Microinformática e a Operação de Infraestrutura). A urgência é acentuada pela necessidade de substituição do contrato atual, mitigando riscos de descontinuidade das atividades da Sede, das Zonas Eleitorais e dos Postos de Atendimento.

1.3.1.1.1.1.2. Justificativa: Assegurar que magistrados, servidores e colaboradores tenham suporte técnico célere para o uso de sistemas críticos (PJe, sistemas eleitorais, SEI, SIAFI...), minimizando o tempo de indisponibilidade laboral.

1.3.1.1.1.2. Prover suporte técnico capilarizado com logística eficiente:

1.3.1.1.1.2.1. Justificativa: Atender de forma ágil e padronizada magistrados, servidores, estagiários e colaboradores. Para otimização de custos e recursos, a necessidade de negócio dita que o suporte às Zonas Eleitorais do interior seja realizado primordialmente de forma remota. Quando o incidente exigir intervenção física, a demanda será suprida mediante o deslocamento pontual de profissionais alocados no prédio Sede, garantindo resolutividade sem a necessidade de manter profissionais ociosos no interior.

1.3.1.1.1.2.2. Justificativa: O modelo de contratação proposto nestes estudos visa superar as barreiras geográficas que dificultam a manutenção célere de ativos de microinformática no interior.

1.3.1.1.1.3. Transição para um modelo de contratação focado em resultados:

1.3.1.1.1.3.1. Justificativa: Modernizar a gestão contratual, abandonando o modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e adotando o modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Isso atende às recomendações do TCU e foca a remuneração na qualidade da entrega e na satisfação do usuário, e não meramente no esforço despendido.

1.3.1.1.1.4. Atuação proativa no monitoramento da infraestrutura:

1.3.1.1.1.4.1. Justificativa: Evoluir de um modelo majoritariamente reativo para um modelo proativo. A necessidade é que a contratada monitore continuamente redes, servidores, *links* de comunicação e bancos de dados, antecipando-se a incidentes e evitando a indisponibilidade de sistemas críticos do Tribunal.

1.3.1.1.1.4.2. Justificativa: Manter o monitoramento constante dos ativos de rede, servidores e storage, garantindo que o ambiente tecnológico suporte o aumento de demanda, especialmente em períodos de pico que antecedem o calendário eleitoral.

1.3.1.1.1.5. Garantir o suporte a eventos críticos e plantões eleitorais:

1.3.1.1.1.5.1. Justificativa: O negócio da Justiça Eleitoral possui sazonalidades críticas (anos eleitorais, fechamento de cadastro, diplomação, etc.). Há a necessidade de uma equipe técnica flexível e disponível para acompanhamento integral de eventos, plantões em horários diferenciados e finais de semana.

1.3.1.1.1.6. Governança de Dados e Padronização baseada nas melhores práticas:

1.3.1.1.1.6.1. Justificativa: Necessidade de que o registro, a categorização, o escalonamento e a resolução de incidentes e requisições sigam rigorosamente as melhores práticas. Para garantir a governança, a transparência e a retenção do capital intelectual, a contratada deverá atuar utilizando exclusivamente o GLPI, atualmente a

ferramenta de ITSM (Gestão de Serviços de TI) já utilizada pelo TRE/RN ou outra que o TRE/RN venha a adotar, assegurando ao Tribunal o controle absoluto sobre as métricas, os relatórios de Nível de Serviço e a base de conhecimento gerada.

1.3.1.1.1.7. Suprimento de Déficit de Pessoal Técnico:

1.3.1.1.1.7.1. Justificativa: Mitigar a carência de quadro próprio de servidores para execução de tarefas operacionais e rotineiras de suporte e monitoramento de infraestrutura (Nível 1 e 2), permitindo que o corpo técnico do Tribunal foque em atividades de gestão e planejamento estratégico de TIC.

1.3.1.1.1.8. Padronização e Qualidade (SLA):

1.3.1.1.1.8.1. Justificativa: Estabelecer um padrão de atendimento homogêneo para todo o Tribunal, com tempos de resposta e de solução (SLA) definidos, garantindo equidade no suporte entre a Sede e as unidades do interior.

1.3.1.2. Identificação das Necessidades Tecnológicas

1.3.1.2.1. As necessidades tecnológicas relacionadas à presente contratação encontram-se listadas a seguir:

1.3.1.2.1.1. Central de Serviços (Help Desk):

1.3.1.2.1.1.1. Operação de atendimento remoto de 1º nível, baseada nas práticas do ITIL®, funcionando como ponto único de contato para o registro, categorização e escalonamento de incidentes e requisições.

1.3.1.2.1.1.2. A equipe deverá possuir pleno domínio operacional para prestar suporte técnico em estações de trabalho (desktops e notebooks) padronizadas estritamente com sistemas operacionais da família Windows, além de prestar suporte a suítes de escritório, navegadores, sistemas corporativos da Justiça Eleitoral e configuração de periféricos (impressoras, scanners, webcams).

1.3.1.2.1.2. Sustentação de Infraestrutura:

1.3.1.2.1.2.1. Monitoramento contínuo de aplicações, execução de rotinas de backups/restores, administração de redes (físicas e lógicas) e suporte a sistemas operacionais.

1.3.1.2.1.2.2. A equipe de operação de infraestrutura deverá deter expertise para administrar, manter e monitorar o parque tecnológico do Tribunal, que compreende, fundamentalmente: plataformas de virtualização, ativos de rede, *appliances* de segurança/firewall e rotinas de backup/storage.

1.3.1.2.1.3. Suporte de Campo e Eventos:

1.3.1.2.1.3.1. Equipe para suporte presencial (hardware e microinformática) e acompanhamento técnico durante eventos, reuniões e plantões.

1.3.1.2.1.4. Níveis Mínimos de Serviço (NMS / SLA):

1.3.1.2.1.4.1. Faturamento Atrelado à Qualidade: O valor mensal fixo a ser pago à contratada sofrerá descontos (glosas) proporcionais caso a empresa não atinja os indicadores de desempenho estipulados.

1.3.1.2.1.4.2. Métricas Mensuráveis: critérios de aceitação fixos dos serviços prestados ou bens fornecidos, abrangendo métricas, indicadores e níveis mínimos de serviços com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõem a solução de TIC.

1.3.1.2.1.5. Monitoramento Proativo de Infraestrutura:

1.3.1.2.1.5.1. Necessidade de acompanhamento em tempo real (24x7 para alertas automáticos) de servidores, ativos de rede e storage, visando identificar falhas antes que impactem o usuário final.

1.3.1.2.1.6. Gestão de Incidentes e Requisições (ITSM):

1.3.1.2.1.6.1. Utilização de ferramentas para registro, categorização e acompanhamento de chamados, garantindo a rastreabilidade e o cumprimento dos tempos de solução. Essas ferramentas serão fornecidas pelo contratante.

1.3.1.2.1.6.2. Para garantir a governança, o controle de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e a retenção da base de conhecimento, a contratada deverá registrar, categorizar e gerenciar 100% dos chamados e incidentes exclusivamente na ferramenta de ITSM oficial provida pelo TRE/RN (GLPI). Fica dispensada e vedada a utilização de sistemas paralelos de controle (shadow IT) pertencentes à contratada.

1.3.1.2.1.7. Suporte de Microinformática e Periféricos:

1.3.1.2.1.7.1. Execução de diagnósticos, instalação de softwares, configuração de sistemas operacionais e manutenção de hardware (primeiro nível) em desktops, notebooks e impressoras.

1.3.1.2.1.8. Segurança e Conformidade:

1.3.1.2.1.8.1. Garantir que todos os equipamentos recebam atualizações de segurança, patches de sistema operacional e antivírus, mitigando riscos de vulnerabilidades na rede do Tribunal.

1.3.1.2.1.9. Acesso Remoto Seguro:

1.3.1.2.1.9.1. Capacidade de realizar atendimentos à distância para agilizar a solução de problemas de software, reduzindo a necessidade de deslocamentos físicos imediatos para questões de baixa complexidade.

1.3.1.2.1.9.2. A atuação proativa na infraestrutura e conectividade dar-se-á por meio da operação dos *dashboards* e sistemas de monitoramento de redes e servidores já implantados e licenciados pelo TRE/RN. A contratada não precisará trazer, adquirir ou embutir nos custos do contrato softwares ou licenças adicionais para a prestação do serviço.

1.3.2. Definição e Especificação de Requisitos

1.3.2.1. Requisitos Funcionais

1.3.2.1.1. Para esta nova contratação, alinhada às melhores práticas da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (pagamento fixo mensal vinculado a resultados e vedação de alocação de postos de trabalho) e da súmula nº 269 do TCU, os requisitos funcionais descrevem as atividades essenciais e as entregas esperadas da contratada para garantir a operação da infraestrutura de TIC e o suporte aos usuários do TRE/RN, devendo a execução observar estritamente as boas práticas da biblioteca ITIL e os processos de governança do Tribunal. As atividades dividem-se nas seguintes frentes:

1.3.2.1.1.1. Abrangência e Horário de Atendimento:

1.3.2.1.1.1.1. Público-Alvo: O serviço deve cobrir todos os usuários de TIC da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, abrangendo servidores na Sede (Secretaria) e em todas as demais Unidades e Zonas Eleitorais da Capital e do Interior, inclusive usuários em trânsito.

1.3.2.1.1.1.2. Jornada Operacional: A Central de Serviços de TIC operará acompanhando o expediente do TRE-RN (ex: das 8h às 14h, de segunda a sexta). Manutenções evolutivas, proativas e rotinas de monitoração contínua (regime 24x7) devem ocorrer prioritariamente fora do expediente, como madrugadas, finais de semana e feriados.

1.3.2.1.1.2. Operação da Central de Serviços (Help Desk - 1º Nível):

1.3.2.1.1.2.1. Ponto Único de Contato:

1.3.2.1.1.2.1.1. Operação de suporte técnico remoto de 1º nível utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL® v4.

1.3.2.1.1.2.2. Ciclo de Vida dos Chamados:

1.3.2.1.1.2.2.1. Recepcionar, registrar, categorizar, priorizar e triar 100% das requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC, utilizando exclusivamente o sistema oficial de ITSM do TRE/RN (GLPI).

1.3.2.1.1.2.2.2. Realizar o atendimento remoto para resolução de chamados de baixa e média complexidade, aplicando soluções de contorno ou definitivas.

1.3.2.1.1.2.2.3. Executar a instalação, configuração e atualização remota de softwares padronizados, sistemas corporativos da Justiça Eleitoral, navegadores, suítes de escritório e certificados digitais.

1.3.2.1.1.2.2.4. Prestar orientações técnicas aos usuários quanto ao uso de funcionalidades de sistemas, aplicativos e equipamentos.

1.3.2.1.1.2.2.5. Escalonar e rotear adequadamente para o 2º Nível ou para o 3º Nível os incidentes e requisições que exijam intervenção física ou privilégios avançados de rede, sempre monitorando a situação e mantendo o usuário informado.

1.3.2.1.1.3. Suporte de Campo e Microinformática:

1.3.2.1.1.3.1. Atendimento Local e Movimentação:

1.3.2.1.1.3.1.1. Realizar atendimento presencial nas dependências da Sede (e com deslocamento sob demanda para Zonas e Postos de Atendimento) para resolução de incidentes físicos de hardware.

1.3.2.1.1.3.1.2. Realizar a substituição, instalação e configuração física de componentes internos e periféricos, tais como teclados, mouses, monitores, impressoras, scanners, leitores biométricos e demais dispositivos conectados às estações de trabalho.

1.3.2.1.1.3.1.3. Efetuar a movimentação, remanejamento e adequação física de equipamentos de TIC e cabeamento lógico nas estações de trabalho dos usuários.

1.3.2.1.1.3.1.4. Validar, acompanhar e registrar os acionamentos de garantia e os consertos efetuados por assistências técnicas externas nos equipamentos de propriedade do TRE/RN.

1.3.2.1.1.3.1.5. Emitir pareceres técnicos preliminares para o desfazimento de bens de TIC inservíveis ou com defeito irreversível.

1.3.2.1.1.3.2. Gestão de Garantias:

1.3.2.1.1.3.2.1. Abertura, controle e acompanhamento de chamados junto a fornecedores para equipamentos que estejam sob garantia ou contrato de manutenção com o TRE-RN.

1.3.2.1.1.3.3. Apoio a Eventos:

1.3.2.1.1.3.3.1. Acompanhamento técnico em tempo integral (plantões) durante eventos, palestras, reuniões e sessões plenárias.

1.3.2.1.1.4. Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC:

1.3.2.1.1.4.1. Administração de Redes:

1.3.2.1.1.4.1.1. Monitorar proativamente a disponibilidade, os eventos, ativos de rede e links de comunicação.

1.3.2.1.1.4.1.2. Executar rotinas programadas de backup e procedimentos de restore de dados, garantindo a integridade das informações.

1.3.2.1.1.4.1.3. Gerir contas, objetos no *Active Directory (AD)* e privilégios elevados de forma pontual, *troubleshooting* de permissões de acesso em pastas e recursos de rede (*ACLs*). assegurar o cumprimento de políticas de segurança, como requisitos de complexidade de senha e permissões de login, garantindo que a governança de identidades esteja alinhada às normas de conformidade e segurança da organização.

1.3.2.1.1.5. Governança, Processos e Ferramentas:

1.3.2.1.1.5.1. Apoio à Gestão:

1.3.2.1.1.5.1.1. Gestão de Conhecimento e Qualidade:

1.3.2.1.1.5.1.1.1 A contratada deverá apoiar o TRE-RN na elaboração de documentações, mapeamento de processos, controle de mudanças, inventário de recursos, planos de contingência e políticas de segurança.

1.3.2.1.1.5.1.1.2. Alimentar e manter atualizada a Base de Conhecimento do TRE/RN, registrando as soluções técnicas aplicadas e os roteiros de resolução de problemas, garantindo a retenção do capital intelectual pelo órgão.

1.3.2.1.1.5.1.1.3. Cumprir rigorosamente os prazos e metas estabelecidos nos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

1.3.2.1.1.5.1.2. Controle Automatizado:

1.3.2.1.1.5.1.2.1. Uso obrigatório de ferramenta automatizada para registro, gestão de chamados e extração de dados estatísticos (relatórios de nível de serviço) que darão base técnica para a fiscalização, os pagamentos e as glosas.

1.3.2.1.1.6. Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS / SLA):

1.3.2.1.1.6.1. A remuneração mensal estará diretamente vinculada ao alcance das seguintes metas de qualidade e tempestividade:

1.3.2.1.1.6.1.1. NMS de Recepção e Atendimento Inicial (Acesso do Usuário): Estes indicadores medem a disponibilidade e a agilidade da Central de Serviços em dar o primeiro atendimento ao usuário (via telefone ou sistema):

- **Tempo de Espera Telefônica:** A Central de Serviços deve atender as ligações telefônicas em um tempo máximo estipulado (ex: tempo médio na fila de espera de no máximo 39 a 60 segundos).
- **Taxa de Abandono de Chamadas:** O percentual de chamadas abandonadas pelo usuário antes do atendimento não deve ser superior a 5%.
- **Recepção no Sistema:** Recepcionar e registrar no sistema ITSM pelo menos 90% dos chamados nos primeiros 30 minutos após a solicitação.

1.3.2.1.1.6.1.2. NMS de Tempos de Resolução (SLA por Criticidade): Os incidentes (falhas) e requisições (pedidos de novos serviços) devem ser classificados no sistema por impacto e urgência, gerando os seguintes prazos máximos para a solução:

- **Prioridade Crítica/Alta (VIPs, interrupção total do trabalho ou sistemas essenciais):** A empresa deve resolver no mínimo de 80% a 95% desses chamados em um prazo curto (ex: 1 a 2 horas úteis).

- **Prioridade Média (dificulta o trabalho, mas possui solução de contorno):** A empresa deve resolver grande parte da demanda (mínimo de 80% a 95%) em um prazo intermediário (ex: 3 a 6 horas úteis).
- **Prioridade Baixa/Normal (não impede o trabalho do usuário):** A empresa deve resolver com prazo dilatado (ex: 8 a 14 horas úteis).
- **Tempo Máximo Absoluto (Teto):** Nenhum chamado, de qualquer prioridade, deve ficar sem solução após um prazo limite (ex: 12 a 24 horas úteis), ressalvados casos de força maior devidamente justificados à fiscalização.

1.3.2.1.1.6.1.3. NMS de Qualidade e Eficiência: Estes indicadores medem a competência técnica da equipe e a percepção de valor do serviço pelo usuário:

- **Satisfação do Usuário:** O índice de chamados classificados pelos usuários como "excelentes" ou "satisfatórios" após a resolução deve alcançar a meta mínima de 80% (meta estratégica do TRE-RN) a 99%.
- **Resolução em 1º Nível (FCR - First Call Resolution):** Para garantir agilidade e evitar Gargalos, o 1º Nível (atendimento remoto) deve resolver diretamente uma taxa mínima de chamados (ex: 40% a 50%) sem precisar escalonar a demanda para o 2º nível presencial ou para os servidores do Tribunal.
- **Índice de Retrabalho (Reabertura):** Mede as falhas técnicas. Uma quantidade mínima de chamados pode ser reaberta por erros (ex: menos de 2%), e estes devem ser corrigidos em tempo reduzido (ex: 2 horas ou 48 horas de refazimento sem ônus).
- **Erros de Classificação:** Penalizações diretas (glosas por ocorrência) caso os técnicos classifiquem o chamado na categoria errada de propósito para mascarar ou alongar os prazos de SLA.

1.3.2.1.1.6.1.4. NMS Operacionais e de Gestão de Equipe: Como a contratação envolve profissionais residentes nas dependências do TRE-RN, a fiscalização contratual deve verificar os seguintes aspectos:

- **Uniforme e Identificação:** Prever no Termo de Referência sanção administrativa caso profissionais sejam identificados nas instalações do Tribunal sem crachá e/ou com uniformes em más condições.

1.3.2.1.1.6.2. Como esses NMS se aplicam no Pagamento Fixo: Mensalmente, a fiscalização do TRE-RN extrairá os relatórios do sistema de ITSM onde avaliará a qualidade dos serviços e o nível de satisfação dos usuários. Eventualmente, também será levado em consideração as ponderações dos usuários, por escrito, em situações em que não seja possível o registro da avaliação no sistema ITSM.

1.3.2.1.1.6.2.1. O alcance das metas gerará uma **Nota Mensal de Avaliação (NMA)** ou um **Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS)**. Caso a empresa atinja todas as metas (ex: nota de 9,5 a 10), receberá 100% da fatura mensal. Caso as metas caiam, será aplicada uma tabela progressiva de **glosas (descontos) que variam de 1% a 10%** do valor da fatura daquele mês, garantindo assim que a Administração Pública pague estritamente pelos resultados alcançados. A definição desses níveis constará no Termo de Referência.

1.3.2.2. Requisitos de arquitetura tecnológica (Configuração)

1.3.2.2.1. Por se tratar de contratação de prestação de serviços (e não o desenvolvimento de um software ou a aquisição de novos hardwares que demandem o desenho de uma nova arquitetura), no que tange às atividades práticas de configuração exigidas no escopo técnico de sustentação e suporte à infraestrutura, a contratada deverá atender aos seguintes requisitos funcionais e operacionais:

1.3.2.2.1.1. Gestão de Itens de Configuração:

1.3.2.2.1.1.1. Prestar suporte técnico contínuo nos itens de configuração do órgão, que incluem microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC.

1.3.2.2.1.1.2. Os serviços de suporte devem ser compatíveis com a diversidade do parque tecnológico do Tribunal, abrangendo desktops, notebooks, monitores, scanners e periféricos de diversas marcas e modelos de propriedade do TRE/RN.

1.3.2.2.1.1.3. A equipe técnica deve possuir proficiência na sustentação de estações de trabalho operando em ambientes Microsoft Windows, incluindo suporte a navegadores, suítes de escritório e sistemas de segurança (Antivírus/EDR).

1.3.2.2.1.1.4. Todos os procedimentos de manutenção e configuração realizados pela contratada devem seguir as diretrizes e políticas de segurança da informação do TRE/RN, garantindo que nenhum equipamento retorne ao usuário com vulnerabilidades expostas.

1.3.2.2.1.2. Configuração de Redes e Servidores:

1.3.2.2.1.2.1. Realizar o suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais de redes e servidores de aplicação, visando manter a disponibilidade e a performance do ambiente computacional.

1.3.2.2.1.3. Administração de Equipamentos:

1.3.2.2.1.3.1. Executar a configuração e administração de equipamentos de rede físicos e lógicos (como roteadores e switches), servidores de mensageria, arquivos, intranet, internet, impressão e controladores de domínio.

1.3.2.2.1.4. Configuração de Dados e Comunicação:

1.3.2.2.1.4.1. Executar a instalação e a configuração física e lógica de materiais e equipamentos de comunicação de dados para o ambiente de rede do órgão.

1.3.2.2.1.4.2. A arquitetura de operação de infraestrutura deve prever a integração com as ferramentas de monitoramento do Tribunal, permitindo a visualização de dashboards e o recebimento de alertas para atuação proativa.

1.3.2.2.1.5. Práticas ITIL (Gerenciamento de Configuração):

1.3.2.2.1.5.1. Toda a operação da Central de Serviços e a sustentação da infraestrutura deverão ser regidas pelas melhores práticas da biblioteca ITIL®. Isso abrange o apoio à organização, mapeamento e monitoramento dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui a área de Gerenciamento de Configuração e de Ativos.

1.3.2.3. Requisitos de treinamento

1.3.2.3.1. Não haverá necessidade de treinamento presencial ou a distância a ser ministrado pela contratada como um serviço para os servidores do órgão, no entanto, os requisitos e obrigações de treinamento e capacitação voltados para a equipe da própria empresa contratada e para o processo de transferência de conhecimento são os seguinte:

1.3.2.3.1.1. Treinamento Contínuo da Equipe Contratada:

1.3.2.3.1.1.1. A empresa fornecedora da solução é obrigada a garantir o treinamento contínuo de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços.

1.3.2.3.1.1.2. Caso a fiscalização identifique que a equipe não possui a qualificação adequada (o que pode gerar riscos de perda de dados, danos a equipamentos e queda na qualidade), o órgão solicitará a complementação do treinamento dos profissionais ou a substituição imediata daqueles que não apresentarem as qualificações exigidas.

1.3.2.3.1.1.3. É expressamente vedado o repasse de custos decorrentes de treinamentos, certificações ou atualizações da equipe terceirizada para a Administração contratante. A empresa deve garantir, desde o início da vigência contratual, que seu quadro técnico possua as competências exigidas para operar a infraestrutura do TRE/RN e para o pleno cumprimento das metas de Nível Mínimo de Serviço (NMS).

1.3.2.3.1.1.4. Antes do início efetivo das atividades, toda a equipe técnica deve passar por um treinamento de integração ministrado em conjunto com o TRE/RN. O foco deve ser a cultura organizacional, normas de conduta, segurança da informação e fluxos de comunicação interna.

1.3.2.3.1.1.5. Em anos de eleição, a contratada deve realizar treinamentos específicos sobre os procedimentos extraordinários definidos pela STIE do TRE/RN, garantindo que a equipe esteja apta a lidar com a urgência e as particularidades técnicas desse período.

1.3.2.3.1.1.6. A equipe deve ser capacitada nas diretrizes da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e nas **políticas de segurança** do Tribunal, especialmente considerando que os técnicos possuirão privilégios de acesso administrativo às estações.

1.3.2.3.1.2. Formação e Certificações Prévias

1.3.2.3.1.2.1. Os serviços devem ser executados por especialistas já habilitados, com base em **cursos e certificações oficiais** e experiência prévia comprovada.

1.3.2.3.1.2.2. É exigido que os profissionais já possuam treinamentos específicos de mercado dependendo do seu perfil, tais como: cursos na área de TI, Microsoft Windows Server, certificações ITIL® v4, cursos de qualidade e excelência no atendimento.

1.3.2.3.1.2.3. Sempre que o TRE/RN implementar atualizações em seus processos internos de trabalho, nas Políticas de Segurança da Informação institucionais ou na ferramenta oficial de ITSM (GLPI), caberá à contratada o dever de absorver essas mudanças e realizar o imediato repasse de conhecimento (multiplicação) aos seus colaboradores, sem que isso acarrete custos adicionais ou prejuízo à continuidade e qualidade do atendimento.

1.3.2.3.1.3. Transferência de Conhecimento (Fase de Transição)

1.3.2.3.1.3.1. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da Justiça Eleitoral sobre todos os novos serviços implantados ou modificados, mantendo a documentação técnica atualizada.

1.3.2.3.1.3.2. Repassar para a nova empresa que assumirá o serviço (vencedora de novo certame) os documentos, procedimentos e a base de conhecimentos. Isso deve ser feito por intermédio de eventos formais (reuniões/treinamentos de repasse), visando garantir a continuidade da prestação dos serviços e esclarecer dúvidas operacionais.

1.3.2.4. Requisitos de Manutenção

1.3.2.4.1. A solução contratada deverá prover os seguintes requisitos de manutenção para os equipamentos e serviços de TIC do órgão:

1.3.2.4.1.1. Manutenção Preventiva:

1.3.2.4.1.1.1. Executar revisões periódicas nos equipamentos da Sede e das Zonas Eleitorais, conforme cronograma aprovado pela STIE do TRE/RN, abrangendo limpeza física interna, verificação de integridade de cabos, atualização de BIOS/Firmware e conferência de inventário. A execução desse serviço deve ser comprovada por meio de relatórios mensais.

1.3.2.4.1.1.2. Manter as estações de trabalho atualizadas com a imagem padrão do Tribunal, garantindo que, após qualquer manutenção física, o equipamento retorne ao usuário com todos os sistemas institucionais operacionais.

1.3.2.4.1.2. Manutenção Corretiva:

1.3.2.4.1.2.1. Realizar o diagnóstico e o reparo de falhas em desktops, notebooks, monitores e periféricos, incluindo a substituição de componentes internos (com peças fornecidas pelo Tribunal) e a reconfiguração de softwares e drivers, desde que estejam fora de garantia e sem contrato de manutenção.

1.3.2.4.1.2.2. Realizar intervenções técnicas em servidores e ativos de rede para correção de falhas operacionais, aplicação de patches de segurança e ajustes de configuração, sempre sob supervisão ou autorização da equipe de Nível 3.

1.3.2.4.1.2.3. O fornecimento de peças, materiais ou componentes de reposição ficará a cargo exclusivo do TRE-RN.

1.3.2.4.1.2.3. Em casos que exijam a substituição ou formatação de discos rígidos (HDs), os equipamentos retirados de produção devem ser levados ao laboratório de manutenção do TRE-RN, para que a equipe da contratada realize os procedimentos de *backup* dos dados antes de efetuar o conserto.

1.3.2.4.1.3. Atendimento a Unidades sem Técnico Residente:

1.3.2.4.1.3.1. Para as unidades em que a contratada não possua técnicos alocados presencialmente, o atendimento será inicialmente remoto e constatado o problema de hardware, o órgão poderá optar por uma das seguintes alternativas:

1.3.2.4.1.3.2. O TRE-RN envia o equipamento defeituoso para a unidade central para ser reparado pela contratada (desde que o TRE-RN possua as peças para reposição).

1.3.2.4.1.3.3. A contratada desloca um técnico para realizar o atendimento local, desde que o TRE-RN forneça os componentes necessários para o conserto e assumam as despesas de deslocamento (viagem).

1.3.2.4.1.4. Administração de Garantias:

1.3.2.4.1.4.1. Para problemas físicos em equipamentos que ainda possuam garantia de fábrica ou contrato de manutenção com terceiros, a contratada será a responsável por abrir, administrar e acompanhar os chamados junto a essas empresas prestadoras, controlando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos entre elas e o TRE-RN. A comunicação deve se dar via portal de chamados, e-mail ou telefone.

1.3.2.4.1.5. Intervenções nos Serviços:

1.3.2.4.1.5.1. Execução de intervenções preventivas e corretivas contínuas nos próprios serviços de TIC, visando melhorar ou corrigir quedas de desempenho.

1.3.2.4.1.5.2. Registrar detalhadamente na ferramenta oficial de ITSM (GLPI), todas as etapas da manutenção realizada, os componentes substituídos e a causa raiz da falha, alimentando o histórico de vida útil de cada ativo de TIC.

1.3.2.4.1.6. Gestão de Sobressalentes:

1.3.2.4.1.6.1. Apoiar o Tribunal no controle do estoque de peças de reposição, informando com antecedência a necessidade de novas aquisições para evitar a interrupção do suporte por falta de insumos.

1.3.2.5. Requisitos de projeto e de implementação

1.3.2.5.1. Os requisitos de projeto e implementação definem o conjunto de métodos, técnicas e formas de gestão que garantirão a transição segura dos serviços e a estabilidade da operação continuada, mitigando riscos operacionais. A contratada deverá observar as seguintes diretrizes:

1.3.2.5.2. Definição de Fluxos de Trabalho e Governança:

1.3.2.5.2.1. A contratada deverá atuar sob a ótica de processos baseados nas melhores práticas da biblioteca ITIL, estruturando fluxos claros de Gerenciamento de Incidentes, Requisições de Serviços, Problemas, Ativos e Mudanças.

1.3.2.5.2.2. Deverão ser estabelecidos os papéis de Gestor/Fiscais do Contrato (por parte do TRE/RN) e Preposto/Gerente Técnico com atribuições de supervisão e atuação em centrais de serviços de TIC (por parte da contratada), garantindo um canal de comunicação oficial e centralizado.

1.3.2.5.2.3. A implementação deverá observar os processos, fluxos, normas internas e padrões operacionais do TRE/RN, inclusive quanto ao uso obrigatório do GLPI, à categorização e tratamento de chamados, ao registro de intervenções técnicas, ao controle de inventário e à produção de relatórios gerenciais.

1.3.2.5.2.4. A implementação dos serviços deverá prever organização operacional apta a suportar aumento de demanda em períodos eleitorais e em outras janelas críticas, com mecanismos de priorização, reforço de coordenação e tratamento diferenciado de incidentes que afetem serviços essenciais.

1.3.2.5.3. Documentação e Base de Conhecimento:

1.3.2.5.3.1. O projeto de assunção dos serviços exigirá que a contratada mapeie e atualize os Procedimentos Operacionais Padrão (POP), Manuais e *Runbooks* de infraestrutura.

1.3.2.5.3.2. A contratada tem a obrigação de registrar todas as soluções de contorno e soluções definitivas na Base de Conhecimento do TRE/RN, permitindo a democratização da informação técnica.

1.3.2.5.3.3. A contratada deverá estruturar a execução dos serviços de forma a evitar dependência excessiva de conhecimento individualizado de profissionais, mantendo procedimentos documentados, base de conhecimento atualizada e padrão mínimo de substituição, de modo a assegurar continuidade da execução em caso de afastamentos ou substituições.

1.3.2.5.3.4. A entrada em operação da contratada não poderá implicar transferência de competências típicas de planejamento, decisão, governança ou gestão institucional da TIC, que permanecerão sob responsabilidade do TRE/RN, cabendo à contratada a execução dos serviços contratados nos limites definidos no ajuste.

1.3.2.5.4. Controle de Qualidade e Avaliação Contínua:

1.3.2.5.4.1. A contratada submeter-se-á a reuniões periódicas de acompanhamento com a equipe de fiscalização do TRE/RN, nas quais serão apresentados os relatórios de desempenho e apurados os indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

1.3.2.5.4.2. Deverá ser aplicado, de forma sistemática, instrumento de avaliação de satisfação do usuário ao término de cada chamado, cujo resultado será compartilhado com a contratada para a melhoria contínua da execução dos serviços.

1.3.2.5.5. Plano de Transição:

1.3.2.5.5.1. A implementação deverá prever fase de transição inicial, com absorção gradual da operação, levantamento do ambiente, conhecimento dos fluxos internos, validação dos procedimentos e alinhamento com a equipe do Tribunal, de modo a evitar descontinuidade ou queda da qualidade do atendimento.

1.3.2.5.5.2. No início da execução contratual, a contratada deverá realizar, em conjunto com a fiscalização do contrato e com a unidade técnica competente, levantamento assistido do ambiente operacional, abrangendo catálogo de serviços atendidos, perfil dos usuários, rotinas de suporte, ativos de TIC sob cobertura, localidades atendidas e fluxos de atendimento e escalonamento.

1.3.2.5.5.3. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer com acompanhamento da fiscalização e da equipe técnica do Tribunal, durante período de estabilização, para validação dos fluxos de atendimento, ajuste de procedimentos e correção de eventuais inconsistências operacionais.

1.3.2.5.5.4. A contratada deverá disponibilizar, desde o início da execução, quantitativo mínimo de profissionais e perfis compatíveis com a complexidade dos serviços contratados, conforme definido no Termo de Referência, sem que isso caracterize vínculo com postos de trabalho, prevalecendo a lógica de prestação de serviços orientada a resultados e níveis de serviço.

1.3.2.5.5.5. Concluída a fase de implantação, deverá haver validação formal pela fiscalização contratual, com registro de que os serviços estão aptos a operar em regime regular, sem prejuízo do monitoramento contínuo dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

1.3.2.6. Requisitos de implantação

1.3.2.6.1. Os requisitos de implantação são aqueles ligados à entrada em operação efetiva da contratação: colocar a equipe em funcionamento, garantir integração com a instituição, disponibilizar recursos e assegurar que o processo rode de forma estável e contínua.

1.3.2.6.2. Os requisitos para assumir a execução dos serviços (início da operação, ou transição para a nova empresa) são:

1.3.2.6.2.1. Garantia de Continuidade:

1.3.2.6.2.1.1. Como o TRE-RN já possui uma operação de suporte e infraestrutura de TIC em andamento, a nova fornecedora da solução deve ter condições de garantir a continuidade imediata desses serviços sem interrupções.

1.3.2.6.2.2. Assunção do Contrato Anterior e Estabilização:

1.3.2.6.2.2.1. A empresa vencedora deverá assumir todas as atividades atualmente desenvolvidas pela prestadora anterior, passando por um "período de estabilização" previsto para os **primeiros 90 (noventa) dias corridos** de contrato, durante o qual os níveis de qualidade exigidos serão implementados gradualmente.

1.3.2.6.2.2.2. Será realizada a apresentação formal do Preposto da contratada à Equipe de Gestão do Contrato do TRE/RN, estabelecendo-se os canais oficiais de comunicação e a governança diária da operação.

1.3.2.6.2.3. Localização da Central de Serviços:

1.3.2.6.2.3.1. A Central de Serviços de TIC (Help Desk) encontra-se implantada e em operação nas dependências da Secretaria do TRE-RN (prédio Sede), funcionando de forma local e centralizada.

1.3.2.6.2.4. Utilização da Infraestrutura do Órgão:

1.3.2.6.2.4.1. O TRE-RN fornecerá o espaço físico, bem como todos os equipamentos e móveis padronizados e ergonômicos necessários para a equipe da Central de Serviços (como mesas, cadeiras, microcomputadores, telefones VOIP, headsets, etc.).

1.3.2.6.2.4.2. O TRE/RN garantirá o acesso aos softwares licenciados, sistemas corporativos, ferramenta de ITSM (GLPI) e painéis de monitoramento estritamente necessários para a execução das rotinas de suporte e infraestrutura.

1.3.2.6.2.5. Alocação das Demais Equipes:

1.3.2.6.2.5.1. Com exceção da Central de Serviços de TIC, às atividades referentes ao 2º nível, de forma presencial, ocorrerão nas unidades da Secretaria do Tribunal, Zonas Eleitorais e Postos de Atendimento da Justiça Eleitoral da Capital e do Interior..

1.3.2.6.2.6. Credenciamento e Concessão de Acessos:

1.3.2.6.2.6.1. Durante a implantação, a contratada deverá fornecer a relação nominal de seus colaboradores para que o TRE/RN providencie o credenciamento físico (crachás de acesso às dependências) e o provisionamento lógico (criação de usuários, e-mails corporativos e perfis de acesso na rede e nos sistemas).

1.3.2.6.2.6.2. A concessão de privilégios de acesso aos ativos de rede e servidores será pautada pelo princípio do menor privilégio, garantindo que os técnicos da contratada possuam apenas as permissões estritamente necessárias para a execução de suas tarefas.

1.3.2.7. Requisitos de experiência profissional

1.3.2.7.1. As empresas licitantes deverão apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação anterior ou atual de serviço(s) compatível (eis) com o objeto desta contratação.

1.3.2.7.2. Experiência da Empresa Licitante (Atestados de Capacidade Técnica)

1.3.2.7.2.1. A empresa licitante deverá apresentar atestados (fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado) que comprovem a capacidade de execução das seguintes atividades:

- Experiência mínima de **02 (dois) anos** na prestação de serviços de atendimento a usuário.
- Experiência mínima de **02 (dois) anos** em suporte técnico de TIC de primeiro nível em *service desk* e/ou *help desk*, utilizando as melhores práticas do ITIL v4, para um ambiente de **pelo menos 500 usuários atendidos no mesmo contrato**.
- Experiência mínima de **02 (dois) anos** prestando suporte técnico de hardware para **pelo menos 500 estações de trabalho no mesmo contrato**.
- Experiência mínima de **02 (dois) anos** em suporte técnico de software, internet e redes de microcomputadores.
- *Restrição:* Caso os atestados sejam emitidos por empresas da iniciativa privada, eles não poderão ser de empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante.

1.3.2.7.2.1.2. Será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, com períodos concomitantes sendo computados uma única vez, não havendo obrigatoriedade de os anos de experiência serem ininterruptos.

1.3.2.7.3. Experiência dos Profissionais da Equipe Contratada:

1.3.2.7.3.1. A empresa contratada tem a obrigação de apresentar todas as certificações, declarações e a comprovação dos requisitos mínimos de experiência para todos os profissionais que forem alocados na execução do contrato. Os requisitos são:

- **Requisito Geral:** Os serviços devem ser executados por especialistas que possuam experiência comprovada em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica alinhada à complexidade de cada procedimento. Essa comprovação será realizada com a mesma documentação exigida para a contratação do profissional.
- **Requisito para Atendentes da Central de Serviços (1º Nível e 2º Nível):** Os profissionais alocados no suporte remoto de primeiro e segundo nível devem possuir experiência mínima de **05 (cinco) anos** de atuação em suporte técnico de TIC (*service desk* e/ou *help desk*), utilizando práticas da biblioteca ITIL v3 ou v4 e operando ferramentas de apoio de forma remota.

1.3.2.8. Requisitos de formação da equipe

1.3.2.8.1. Os serviços deverão ser executados por profissionais especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

1.3.2.8.2. Os cursos e certificações dos profissionais, deverão ser comprovadas quando da execução de ordem de serviço que as exigirem, devendo ser encaminhada cópia da certificação exigida, sempre que solicitado pelo fiscal do contrato.

1.3.2.8.3. Os cursos e certificações específicas serão listados no Termo de Referência, conforme a necessidade.

1.3.2.8.3.3.1. Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

1.3.2.8.3.3.2. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.

1.3.2.8.3.3.3. Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.

1.3.2.8.3.3.4. Comportamento e ética para atendimento.

1.3.2.8.4. Na tabela abaixo segue o perfil e as atividades principais a serem executadas pelos profissionais, de acordo com a Portaria 1.070/2023 - SGD/MGI.

Perfil Portaria 1.070 /2023	Descrição do Perfil	CBO de Referência	Descrição da Atuação
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior.	3132-20	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de

			defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC.
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.	1425-30	Profissional com responsabilidade de coordenar, supervisionar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

1.3.2.8.5. Gestão por Conta da Contratada: Cabe à empresa contratada o total gerenciamento de seu pessoal (por meio de um Supervisor/Coordenador Técnico e um Preposto). A empresa tem liberdade e responsabilidade para dimensionar a equipe e cobrir imediatamente quaisquer ausências (férias, licenças, etc.), desde que garanta a entrega dos serviços e as metas de qualidade estabelecidas, descaracterizando a subordinação direta e o "aluguel" de profissionais.

1.3.2.8.5.1. Apesar de constar na tabela anterior a função com a nomenclatura de gerente, esta só ocorre por força das disposições contidas na Portaria 1.070/2023 SGD/MGI. Dessa forma, essa nomenclatura não vincula, em nenhuma hipótese, o profissional que irá supervisionar/coordenar a central de serviços de TIC, devendo recair sob um profissional que tenha as seguintes atribuições:

1.3.2.8.5.1.1. Atuação na Central: Garante que os técnicos (Nível 1 e Nível 2) sigam os procedimentos padrão e cumpram os horários de escala.

1.3.2.8.5.1.2. Gestão de Processos: Foca no fluxo de trabalho. Organiza como as diferentes áreas da Central interagem para resolver problemas complexos.

1.3.2.8.5.1.3. Responsabilidades: Monitora filas de chamados em tempo real, orienta a equipe técnica diretamente e garante a qualidade imediata do atendimento. Informa os indicadores de nível de serviço (SLIs /SLOs), elabora as escalas dos profissionais e gera relatório de desempenho da equipe.

1.3.2.8.6. Os Técnicos com experiência **Sênior** exercem atividades com grau elevado de complexidade e criticidade. Por essa razão, considerando que o mesmo profissional realizará o atendimento de 1º e 2º nível e que o catálogo de serviços do TRE/RN requer profissionais hábeis a solucionarem problemas de alta criticidade, estes estudos indicam que os profissionais deverão ter perfil profissional sênior.

1.3.2.9. Requisitos Temporais

1.3.2.9.1. Os requisitos temporais dizem respeito à organização do tempo de execução, dedicação e prazos no processo de contratação e atuação da equipe. Eles são fundamentais para garantir previsibilidade e controle da solução.

1.3.2.9.2. O prazo de vigência inicial do contrato será de **02 (dois) anos**, prorrogável **até o limite máximo de 10 (dez) anos**, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.3.2.9.2.1. Esse prazo de vigência inicial está em consonância com as melhores práticas ditadas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, visando à amortização dos custos de implantação e à estabilidade da equipe técnica.

1.3.2.9.3. Será realizada reunião inicial entre o Contratante e a Contratada no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato.

1.3.2.9.4. Os serviços serão iniciados em data a ser definida na Ordem de Serviços a ser encaminhada à Contratada por e-mail ou outro meio idôneo.

1.3.2.9.5. A depender da solução escolhida, serão definidos prazos para execução dos serviços ou a carga horária em que o(s) profissional(is) ficará(ão) disponível(is).

1.3.2.9.5.1. Conforme preconiza a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, admitir-se-á um período de adaptação de **até 90 (noventa) dias corridos**. Durante este período, a contratada realizará os ajustes necessários para o pleno enquadramento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Nesse interregno, a Administração poderá prever flexibilização no rigor dos descontos (glosas) de NMS, com o objetivo de focar na estabilização da operação e na transferência de conhecimento, sem isentar a contratada de suas obrigações.

1.3.2.9.6. Os serviços regulares de suporte e operação deverão ser prestados acompanhando o horário de expediente oficial do TRE/RN para a Sede e Zonas Eleitorais.

1.3.2.9.7. O contrato contemplará a previsão temporal de acionamentos sob demanda para plantões, finais de semana, feriados e horários estendidos, especialmente durante o calendário eleitoral, conforme a necessidade do Tribunal e prévia autorização da Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato.

1.3.2.10. Requisitos de Segurança da Informação

1.3.2.10.1. O Termo de Referência deverá estabelecer, sempre que aplicável, os requisitos e obrigações de privacidade e segurança da informação para o objeto contratado. O Contratante deverá definir os critérios essenciais, considerando a legislação vigente e os riscos relacionados à privacidade e segurança da informação.

1.3.2.10.2. Os requisitos de segurança da informação são essenciais para essa contratação, já que envolvem dados de magistrados, servidores, colaboradores além de informações processuais sensíveis.

1.3.2.10.3. A solução Contratada deverá estar alinhada à LGPD, especialmente aos princípios de segurança (art. 6º, inciso VII) e prevenção (art. 6º, inciso VIII).

1.3.2.10.4. A Contratada deverá demonstrar pleno conhecimento da LGPD e assegurar que sua prestação de serviços estará em total conformidade com a legislação, particularmente no que se refere ao acesso de seus funcionários e prepostos a informações que contenham dados pessoais.

1.3.2.10.5. O Contratante deverá garantir que todas as informações classificadas como sensíveis pelo TRE-RN sejam protegidas e sigilosas, sendo expressamente vedado qualquer tipo de compartilhamento, cópia, retirada, reprodução, levantamento ou qualquer outro uso não autorizado de dados institucionais sem autorização prévia e expressa da autoridade competente.

1.3.2.10.6. A Contratada deverá assinar um **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, o qual deverá ser entregue ao Contratante no prazo **máximo de 05 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato.

1.3.2.10.6.1. O **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo** (também tratado como Termo de Confidencialidade) é um instrumento formal que tem como objetivo garantir a proteção, a segurança e a confidencialidade de informações restritas e sensíveis. Este documento regulamenta as obrigações da contratada, estabelecendo o compromisso de manter absoluto sigilo sobre dados, normas e políticas de segurança da instituição contratante e deverá possuir cláusula que impeça expressamente a Contratada de utilizar, transferir ou divulgar dados, sistemas, processos e informações do Contratante para terceiros, como empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros. Tal Termo deverá também vedar o uso dessas informações para publicidade, treinamento ou otimização de modelos de inteligência artificial, ou qualquer outra utilização secundária não autorizada. Os principais pontos tratados neste termo deverão incluir:

1.3.2.10.6.1.1. Definição de Informações Sigilosas: Abrange toda informação escrita, oral, tangível ou intangível de propriedade exclusiva do órgão. Isso inclui, mas não se limita a: senhas, códigos-fonte de programas, bancos de dados, lista de usuários, topologias de rede, configurações de equipamentos, projetos, especificações técnicas, metodologias, além de aspectos financeiros e comerciais.

1.3.2.10.6.1.2. Obrigações e Restrições: Os signatários comprometem-se a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, comercializar ou utilizar essas informações para qualquer finalidade que não seja a estrita execução do contrato.

1.3.2.10.6.1.3. Controle de Acesso: A fornecedora da solução deverá garantir que as informações fiquem restritas apenas ao conhecimento dos funcionários diretamente envolvidos na prestação dos serviços (diretores, consultores, técnicos, etc.), sendo obrigada a dar ciência a eles sobre a natureza confidencial dos dados.

1.3.2.10.6.1.4. Assinatura Prévia: O preenchimento e a assinatura deste termo pela fornecedora da solução, bem como do "Termo de Ciência do Compromisso de Sigilo" pelos técnicos e prepostos, são requisitos obrigatórios exigidos antes que os profissionais iniciem suas atividades ou tenham seus perfis de acesso liberados na instituição.

1.3.2.10.6.1.5. Penalidades e Responsabilidades: A violação de qualquer regra de sigilo estabelecida no documento, seja por ação ou omissão, acarreta graves consequências, sujeitando os infratores a responsabilidades e sanções nas esferas civil, penal e administrativa.

1.3.2.10.6.1.6. Vigência Estendida: O dever de confidencialidade possui natureza irrevogável e irretroatável, de modo que a obrigação de manter o sigilo permanece em vigor mesmo após o término ou rescisão do contrato. Toda a documentação ou anotação pessoal gerada que contenha matéria sigilosa deve ser devolvida ao órgão contratante ao fim dos serviços.

1.3.2.10.7. A Contratada será responsável por cumprir integralmente a Política de Segurança da Informação - PSI da Justiça Eleitoral (Resolução TSE nº 23.644) além da Resolução TRE/RN nº 110/2023 que estabelece a PSI para o TRE/RN.

1.3.2.10.8. A Contratada deverá assumir responsabilidade por quaisquer danos físicos ou materiais causados ao Contratante em razão de imperícia, negligência, imprudência ou descumprimento das normas de segurança.

1.3.2.10.9. É vedada qualquer publicidade sobre os serviços contratados sem autorização prévia e formal da Contratante.

1.3.2.10.10. Caso a Contratada identifique qualquer vulnerabilidade que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações ou dos serviços contratados, deverá comunicar o fato imediatamente e de forma oficial ao Contratante.

1.3.2.10.11. O contrato deverá prever canais eficientes de comunicação para reportar, de maneira rápida e conforme exigências legais e contratuais, qualquer evento de segurança da informação.

1.3.2.10.12. O contrato deverá garantir que todos os dados, informações e códigos relativos à contratação sejam de propriedade exclusiva do Contratante, incluindo cópias, *backups* e *logs*.

1.3.2.10.13. A Contratada deverá adotar:

1.3.2.10.13.1. Utilização de usuários e senhas individuais para cada integrante da equipe contratada, se residente.

1.3.2.10.13.2. Autenticação em dois fatores em plataformas críticas (como LMS, sistemas internos e armazenamento em nuvem), caso o Contratante assim determine.

1.3.2.10.13.3. Proibição do uso de dispositivos pessoais ou mídias removíveis sem autorização formal.

1.3.2.10.13.4. Utilização de canais institucionais de e-mail e mensageria para trocas de arquivos e informações.

1.3.2.10.13.5. Proibição do envio de materiais sensíveis por meios informais (WhatsApp pessoal, e-mails externos não autorizados).

1.3.2.10.13.6. Em caso de desvinculação de um profissional, a empresa tem o prazo **máximo de 24 horas** para informar e solicitar o descredenciamento ao Fiscal Técnico.

1.3.2.10.13.6.1. No momento do descredenciamento, devem ser devolvidos todos os materiais do TRE-RN, como crachás, cartões certificadores e pen-drives.

1.3.2.10.13.7. Treinamento obrigatório da equipe em políticas de segurança da informação da instituição.

1.3.2.10.13.8. Sensibilização para engenharia social, phishing e uso seguro da internet.

1.3.2.10.13.9. Atualizações periódicas de boas práticas e novas exigências legais.

1.3.2.11. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

1.3.2.11.1. A Contratada deverá adotar práticas sustentáveis durante a execução do contrato, observando as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da CGU/AGU, bem como as determinações previstas na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2010 e no Decreto nº 7.746/2012 da Presidência da República, no que for aplicável.

1.3.2.11.2. A Contratada deverá adotar as práticas definidas no Plano de Logística Sustentável - PLS do TRE /RN, caso a mão de obra contratada seja residente.

1.3.2.11.3. Requisitos Sociais:

1.3.2.11.3.1. Compromisso com diversidade, equidade e inclusão no ambiente de trabalho.

1.3.2.11.3.2. Respeito às normas trabalhistas e de direitos humanos (jornada justa, não discriminação, igualdade de gênero e raça).

1.3.2.11.3.3. A equipe de suporte deverá estar orientada a utilizar linguagem clara e inclusiva no atendimento aos usuários, respeitando as normas de acessibilidade digital e prestando o auxílio necessário a servidores e magistrados com deficiência ou mobilidade reduzida.

1.3.2.11.3.4. A Resolução CNJ nº 255/2018, com a redação dada pela Resolução CNJ nº 540/2023, ambas do Conselho Nacional de Justiça estabelece em seu Art. 2º que “os órgãos do Poder Judiciário observarão, *sempre*

que possível, a participação equânime de homens e mulheres, com perspectiva interseccional de raça e etnia, proporcionando a ocupação de, no mínimo, 50% de mulheres, em: VI – contratação de empresa prestadora de serviço terceirizado, considerada cada função do contrato, ressalvados os editais em andamento”.

1.3.2.11.3.4.1. Sobre esse tema, esta Equipe de Planejamento consultou a Assessoria Jurídica da Direção-Geral deste Regional (AJDG) com o intuito de dirimir dúvidas quanto à aplicação desta cota.

1.3.2.11.3.4.1.1. Em resposta, a AJDG afirmou:

“No entanto, dois elementos normativos do próprio dispositivo delimitam seu alcance: a cláusula "sempre que possível" e a referência à verificação por "função do contrato". Ambos pressupõem que a Administração seja capaz de identificar as funções contratadas e os profissionais alocados a cada uma delas, de forma a aferir e fiscalizar o cumprimento da proporção mínima.

O modelo de contratação adotado para a presente demanda, com respaldo na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, é o de pagamento fixo mensal vinculado ao atingimento de níveis mínimos de serviços (NMS), com definição de perfis profissionais mínimos por ordem de serviço. O parágrafo único do art. 2º dessa Portaria é expresso: "O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho."

Nesse modelo, a contratada mantém gestão autônoma sobre sua força de trabalho, podendo remanejar profissionais entre contratos distintos e alterar quantitativos conforme a demanda, desde que mantenha o atingimento dos indicadores contratuais. Sem postos de trabalho fixos por função, torna-se difícil de calcular e fiscalizar a proporção de 50% por função contratada.”

1.3.2.11.3.4.2. Diante do Parecer da AJDG, o Termo de Referência não exigirá a utilização dessa cota por parte da contratada.

1.3.2.11.5 Quanto a adoção do emprego de mão de obra formada por pessoas egressas do sistema prisional, que seria no percentual **mínimo de 4%** da mão de obra alocada para a execução contratual (de acordo com o art. 11, inciso I, da Resolução CNJ nº 307/2019, tendo em vista que a execução do contrato demandará menos de cinquenta funcionários), observadas as orientações técnicas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, também vale a mesma observação do subitem anterior, uma vez que, não haverão postos de trabalho fixos na contratação.

1.3.2.11.3.5.1. Além disso, quanto a adoção da cota prevista no subitem anterior, ela só será aplicada em conformidade com a regra a seguir, extraída do documento “ORIENTAÇÃO TÉCNICA PARA EFETIVAÇÃO DA RESOLUÇÃO CNJ Nº 307, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019”:

“Nos casos em que o percentual definido no art. 11 da Resolução CNJ nº 307/2019 equivaler a número fracionário com casas decimais, o cálculo deverá ser aproximado para números inteiros, da seguinte forma: de cinco décimos ou mais, aproxima-se para o número inteiro imediatamente superior; menos de cinco décimos a aproximação será para o número inteiro imediatamente anterior.”

1.3.2.11.3.5.2. Portanto, também em virtude da dificuldade em calcular o número de profissionais que ficarão a disposição do TRE/RN, que dificilmente atingirá o quantitativo mínimo suficiente para que ao menos 1 (um) egresso do sistema prisional seja contratado, essa cota também não será exigida.

1.3.2.11.4. Requisitos Ambientais:

1.3.2.11.4.1. Adoção de práticas sustentáveis no desenvolvimento das atividades:

1.3.2.11.4.1.1. Redução do uso de papel e impressão, priorizando materiais digitais.

1.3.2.11.4.1.2. Otimização de energia no uso de equipamentos audiovisuais e de TI.

1.3.2.11.4.1.3. Gestão adequada de resíduos eletrônicos (descarte responsável de equipamentos e mídias).

1.3.2.11.4.1.3.4. A contratada deverá apoiar o TRE/RN na correta identificação, separação e recolhimento de resíduos eletrônicos gerados durante os atendimentos (carcaças, cabos, mídias, pilhas, baterias e placas) para destinação ambientalmente adequada (logística reversa ou reciclagem), abstendo-se de descartá-los em lixo comum.

1.3.2.11.5. Requisitos Culturais:

1.3.2.11.5.1. A equipe contratada deverá respeitar e alinhar-se à cultura organizacional, à missão e aos valores institucionais da Justiça Eleitoral, pautando o atendimento pela ética, urbanidade, transparência e respeito à diversidade cultural e regional dos usuários.

1.3.2.12. Requisitos Legais

1.3.2.12.1. O processo de contratação deve estar aderente à legislação constante da Tabela a seguir, sem prejuízo de outras normas aplicáveis:

Norma	Data	Descrição
Resolução CNJ nº 468	15/07/2022	Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário	Nov/2024	Fornecer orientações para elaboração dos artefatos atinentes às contratações de TIC.
Manual do Processo de Contratações do TRE/RN	Mar/2024	Estabelece o fluxo contratual bem como orientações no preenchimento dos modelos de documentos para as contratações no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.
Instrução Normativa SGD/ME nº 94	23/12/2022	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
Portaria SGD/MGI nº 1.070	01/06/2023	Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
Resolução TSE nº 23.702	09/07/2022	Dispõe sobre a Política de Governança das Contratações na Justiça Eleitoral e dá outras providências.
Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05	26/05/2017	Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal.

Resolução TRE/RN nº 110	10/08/2023	Dispõe sobre a política de segurança da informação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.
Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (CGU/AGU)	Set/2023	Fornecer orientações e segurança jurídica aos gestores públicos na implementação das contratações públicas sustentáveis.
Portaria SGD/MGI nº 852	28/05/2023	Dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação.
Instrução Normativa SGD/ME nº 94	23/12/2022	Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
Instrução Normativa SEGES/ME nº 65	07/07/2021	Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da Administração Pública Federal.
Resolução TSE nº 23.644	01/07/2021	Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral.
Resolução CNJ nº 400	16/06/2021	Dispõe sobre a Política de Sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.
Lei nº 14.133	01/04/2021	Nova Lei de Licitações e Contratos, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
Resolução CNJ nº 370	28/01/2021	Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
Lei nº 13.709	14/08/2018	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
Decreto nº 7.746/2012	05/06/2012	Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666 para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal e pelas Empresas Estatais dependentes.
Instrução Normativa SLTI/MP nº 01	19/01/2010	Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal e dá outras providências.

Decreto-Lei nº 5.452 (CLT)	01/05/1943	Consolidação das Leis do Trabalho.
Resolução CNJ nº 255	04/09/2018	Institui a Política Nacional de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário.
Resolução CNJ nº 307	17/12/2019	Institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional no âmbito do Poder Judiciário

1.3.2.13. Demais Requisitos Aplicáveis

1.3.2.13.1. Requisitos de Metodologia de Trabalho

1.3.2.13.1.1. Todo o processo de implantação e configuração dos serviços deverá ser acompanhado e supervisionado por servidores do TRE-RN.

1.3.2.13.1.2. A execução dos serviços contratados pressupõe obrigatoriamente a definição dos seguintes papéis e responsabilidades:

1.3.2.13.1.2.1. Fiscais do Contrato: serão designados 03 (três) fiscais, sendo um fiscal demandante, um técnico e um administrativo. Serão responsáveis por acompanhar e fiscalizar operacionalmente a execução do contrato, registrar ocorrências em documento próprio, reportar à autoridade competente e requisitar providências para sanar irregularidades ou defeitos identificados.

1.3.2.13.1.2.2. Gestor de Contrato: responsável pela supervisão geral, acompanhamento estratégico, fiscalização e intervenções necessárias à plena execução do contrato, assegurando o fiel cumprimento das cláusulas contratuais e a realização satisfatória do objeto contratado.

1.3.2.13.1.3. Todas as demandas deverão ser encaminhadas formalmente e por escrito, por meio do e-mail corporativo institucional, com formalização documental obrigatória via processo administrativo eletrônico (SEI).

1.3.2.13.1.4. O início da execução dos serviços contratados dependerá da emissão de Ordem de Serviço (OS) pelo Contratante, formalmente enviada à Contratada.

1.3.2.13.1.5. A execução dos serviços será acompanhada pelo representante formalmente designado pela Contratada, que deverá informar prontamente ao Contratante sobre quaisquer eventos relevantes ocorridos durante a prestação dos serviços.

1.3.2.13.1.6. Poderá ser proposto um Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo critérios claros para avaliação da qualidade dos serviços e eventuais adequações dos pagamentos.

1.3.2.13.1.6.1. O IMR caracteriza-se como o documento formal que define, de maneira objetiva, tangível e verificável, os níveis de qualidade esperados dos serviços prestados pela Contratada, assim como possíveis adequações financeiras decorrentes do desempenho aferido.

1.3.2.13.1.6.2. A Contratada compromete-se a cumprir integralmente os níveis mínimos de qualidade definidos pela equipe responsável pelo planejamento da contratação, ficando sujeita à aplicação de sanções previstas em contrato em caso de descumprimento desses parâmetros.

1.3.2.13.1.7. Serão realizadas reuniões periódicas de acompanhamento da execução dos serviços contratados.

1.3.2.13.2. Requisitos orçamentários

1.3.2.13.2.1. O valor previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para essa demanda é de **R\$ 730.261,47 (setecentos e trinta mil, duzentos e sessenta e um reais e quarenta e sete centavos)**, referente ao ano de 2026.

1.3.2.13.2.2. Caso o valor previsto seja ultrapassado, o TRE/RN deverá providenciar sobras orçamentárias para cobrir a diferença.

1.3.2.13.3. Requisitos geográficos

1.3.2.13.3.1. A futura Contratada não precisa ter sede ou filial no Rio Grande do Norte, a não ser que a solução escolhida deixe expressa essa necessidade.

1.3.2.13.4. Requisitos operacionais

1.3.2.13.4.1. Independentemente da quantidade de itens de serviço, deverá ser adotada a diretriz de contratação com empresa única para prestar todos os serviços necessários.

1.3.2.13.4.2. Se a solução não demandar mão de obra exclusiva, os serviços poderão ser prestados nas dependências da futura Contratada.

1.3.2.13.4.3. Caso a solução escolhida como mais viável imponha a mão de obra nas dependências do TRE/RN, então o Contratante deverá providenciar:

1.3.2.13.4.3.1. Estações de trabalho adequadas (computadores de bom desempenho, monitores duplos, periféricos).

1.3.2.13.4.3.2. Acesso a softwares licenciados.

1.3.2.13.5. Requisitos econômico-financeiros

1.3.2.13.5.1. Deverá ser previsto em Edital que a empresa licitante demonstre ter capacidade econômica para fins de contratar com o TRE/RN.

1.3.2.13.6. Requisitos fiscais, trabalhistas e administrativos

1.3.2.13.6.1. A empresa licitante deverá possuir regularidade com a Receita Federal, FGTS e Justiça Trabalhista. Sob nenhuma hipótese o TRE/RN homologará a licitação caso essas certidões de regularidade não tenham sido apresentadas.

1.3.2.13.6.2. A empresa licitante também deverá manter situação de regularidade junto ao CNJ (Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade) e ao Portal de Transparência do Governo Federal (Cadastro de Empresas Inidôneas, Suspensas e Punidas), devendo manter essa condição durante toda execução contratual.

1.3.2.13.6.3. Tais condições devem ser mantidas durante todo o período de contratação, sob pena de rescisão contratual.

1.3.3. Aderência a padrões e modelos

1.3.3.1. Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI

1.3.3.1.1. Não se aplica ao presente objeto em estudo.

1.3.3.1.2. O **MNI** é um padrão voltado, essencialmente, para o desenvolvimento de software, integração de sistemas e troca de informações (interoperabilidade) entre diferentes órgãos e o objeto desta contratação é exclusivamente a **prestação de serviços de suporte técnico (Central de Serviços/Service Desk) e a**

sustentação da infraestrutura de TIC (redes, manutenção de equipamentos, operação de data center e bancos de dados), a equipe da contratada atuará apenas na manutenção do ambiente, e não no desenvolvimento de novos sistemas.

1.3.3.2. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

1.3.3.2.1. Não se aplica ao presente objeto em estudo.

1.3.3.2.2. O uso de **certificação digital** é citado nos documentos apenas em contextos burocráticos e administrativos da licitação e faturamento, como a obrigatoriedade de que a empresa envie determinados documentos (como declarações de enquadramento tributário) assinados eletronicamente por meio de certificação digital válida, no entanto, não figura como um requisito de padrão tecnológico a ser adotado na metodologia de trabalho da operação diária da infraestrutura.

1.3.3.3. Modelo de Requisitos MoReq-Jus

1.3.3.3.1. Não se aplica ao presente objeto em estudo.

1.3.3.3.2. O **MoReq-Jus** trata de um modelo de requisitos voltado especificamente para o desenvolvimento e a especificação de sistemas informatizados de gestão de processos e documentos arquivísticos no âmbito do Poder Judiciário.

1.4. Atendimento da demanda

1.4.1. Portal do Software Público Brasileiro

1.4.1.1. Dada a natureza da demanda, por se tratar de prestação continuada de serviços terceirizados, **não existem soluções de software** no Portal do Software Público Brasileiro capazes de satisfazer às necessidades desta contratação.

1.4.1.2. O **Portal do Software Público Brasileiro** é uma plataforma voltada para o compartilhamento de sistemas de computador e códigos-fonte entre os órgãos da Administração Pública, não se aplicando à contratação de equipes de suporte humano e operação de ambiente tecnológico.

1.4.2. Soluções de TIC

1.4.2.1. Para elaboração deste ETP foram consideradas as orientações para contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponíveis no Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, aprovado pela Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça e, subsidiariamente, as normas obtidas no *Portal Governo Digital, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos*, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes>, onde é possível acessar as recomendações e diretrizes para o processo de contratação de soluções de TIC.

1.4.2.2. Também foi consultada a base do Portal Nacional de Contratações Públicas, que é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos pela Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.2.3. Além disso, foi realizada a consulta no sítio Painel de Compras (<https://paineldecompras.economia.gov.br/>) e o Painel de Preços (<https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/>), os quais apresentam dados estruturados de contratações realizadas em todo o país.

1.4.2.4. Ainda no âmbito da Administração Pública Federal, foi consultado o Portal da Transparência mantido pela Controladoria-Geral da União (<http://www.portaltransparencia.gov.br/contratos/>), através da pesquisa disponível nas opções “Consulta Detalhada” e após em “Contrato” e também por meio do campo “Busca específica”.

1.4.2.5. Outra forma de pesquisa se deu por meio da verificação dos contratos dos órgãos pertencentes ao Poder Executivo Federal, por meio de *sites* de busca, avaliando também como estão se posicionando acerca desse tipo de demanda por soluções de TI.

1.4.2.6. Por fim, não menos importante, são as disposições contidas na Instrução Normativa nº 05/2017 - SEGES /MPDG que trata das regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal.

1.4.2.7. Solução 1: Contratação de Suporte sob Demanda (Focada em Esforço Técnico).

1.4.2.7.1. Esta solução caracteriza-se pela prestação de suporte técnico focado primariamente nas equipes de gestão de infraestrutura tecnológica.

1.4.2.7.2. Tradicionalmente, esse modelo no mercado público foi medido por meio do **consumo sob demanda de Unidades de Serviços Técnicos (UST)**, atuando fortemente na sustentação do ambiente (como servidores e redes) de forma reativa e baseada no esforço estimado para cada atividade.

1.4.2.7.3. Este é o modelo tradicional, onde a contratação e a medição do trabalho se dão pelo quantitativo de "Unidades de Serviços Técnicos (UST)", focado no esforço estimado para cada tarefa demandada.

1.4.2.7.4. Essa solução traz as seguintes vantagens:

1.4.2.7.4.1. Flexibilidade Operacional: Os serviços são solicitados unicamente sob demanda, por meio de emissão prévia de Ordens de Serviço (OS), permitindo ao órgão requisitar apenas o que necessita naquele momento.

1.4.2.7.4.2. Ausência de Obrigação de Consumo: As quantidades previstas no contrato são apenas estimativas, o que significa que não há obrigação por parte da Administração em consumir e pagar pelo saldo total previsto.

1.4.2.7.5. E as desvantagens a seguir:

1.4.2.7.5.1. Onerosidade Financeira: Na prática administrativa recente, o pagamento atrelado a catálogos de esforço (UST) tem se mostrado significativamente mais oneroso (caro) para a manutenção contínua da TI do Tribunal.

1.4.2.7.5.2. Falta de Presença Ininterrupta: Por ser baseado em pacotes sob demanda, o modelo não garante a presença constante da equipe durante todo o expediente para resolver demandas rotineiras emergenciais, o que pode travar processos finalísticos do órgão.

1.4.2.7.5.3. Desalinhamento Jurisprudencial (TCU): Esse modelo entra em conflito com a recomendação da Nota Técnica nº 6/2010 do Tribunal de Contas da União, que considera inviável remunerar fornecedores em função de mero esforço técnico ou disponibilidade, sem uma clara vinculação a resultados. Inclusive esse entendimento já foi objeto de acórdãos e consta na súmula 269, ficando a utilização de unidades de medida como a UST apenas em situações excepcionais mediante fundamentada justificativa técnica.

1.4.2.8. Solução 2: Contratação de Operação Integrada de Central de Serviços (Service Desk de 1º e 2º níveis) por meio de postos de trabalho.

1.4.2.8.1. Esta é a solução mais completa e atual no mercado de Governança de TI, compreendendo a contratação de serviços técnicos especializados para organização, planejamento, implantação e operação contínua de uma Central de Serviços (Service Desk).

1.4.2.8.2. A solução integra o atendimento aos usuários em duas frentes:

1.4.2.8.2.1. Atendimento de 1º Nível (Remoto): Atua como Ponto Único de Contato, sendo responsável por recepcionar, registrar, categorizar, priorizar e aplicar soluções imediatas e de contorno.

1.4.2.8.2.2. Atendimento de 2º Nível (Presencial e Remoto): Solução voltada para o escalonamento de incidentes complexos, suporte de campo (microinformática) e administração da infraestrutura tecnológica.

1.4.2.8.2.3. Para que a operação da Central de Serviços garanta a excelência exigida, as soluções de mercado baseiam-se obrigatoriamente nos seguintes pilares operacionais:

1.4.2.8.2.3.1. Aderência ao Framework ITIL v4: A operação da Central de Serviços e a sustentação da infraestrutura devem ser regidas pelas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI preconizadas pela biblioteca ITIL, abrangendo o gerenciamento de incidentes, problemas, configurações, mudanças e conhecimento.

1.4.2.8.2.3.2. Uso de Sistema de Gestão (ITSM): Fornecimento e/ou utilização obrigatória de ferramenta de software (ITSM) específica para gerenciar, registrar e monitorar o ciclo de vida de todos os chamados, bem como o inventário de ativos e a extração de relatórios gerenciais estatísticos.

1.4.2.8.2.3.3. Aferição por Resultados (NMS/SLA): Os serviços são executados e avaliados mediante a aplicação estrita de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), onde a qualidade, a disponibilidade e os prazos de resolução definem o sucesso e o pagamento da operação.

1.4.2.8.4. Essa solução traz as seguintes vantagens:

1.4.2.8.4.1. Este é o modelo mais atualizado, estruturado por alocação de postos de trabalho com base no framework ITIL e pagamento fixo associado a descontos por não cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA).

1.4.2.8.4.2. Disponibilidade Contínua: A equipe técnica (residente e escalada) cobre integralmente o horário de expediente do órgão, o que se mostra muito mais eficiente para resolver, em tempo real, impedimentos operacionais nas dependências do Tribunal e nas Zonas Eleitorais.

1.4.2.8.4.3. Foco Estratégico (Core Business): Ao delegar toda a operacionalização de 1º e 2º níveis a profissionais altamente especializados da iniciativa privada, os servidores efetivos do Tribunal são desonerados e podem focar no planejamento, coordenação, governança e gestão estratégica da TI.

1.4.2.8.4.4. Agilidade, Centralização e Melhoria Contínua: A solução cria um Ponto Único de Contato (Central de Serviços) suportado por sistemas de ITSM, o que reduz radicalmente o tempo perdido pelos usuários na busca intuitiva por soluções, além de garantir padronização e documentação dos chamados.

1.4.2.8.5. E traz as seguintes desvantagens:

1.4.2.8.5.1. Alta Complexidade na Fiscalização: É um modelo de gerenciamento exigente. O órgão necessita de uma estrutura robusta de fiscais (Gestor, Fiscal Técnico, Administrativo e Demandante), atuando proativamente para medir o volume dos serviços, analisar relatórios estatísticos rigorosos e aplicar glosas e sanções, sob o risco de perda de qualidade contínua.

1.4.2.8.5.2. Risco na Curva de Aprendizado: Por englobar toda a operação, a fase inicial exige forte treinamento e transição. Há a previsão necessária de um "período de estabilização" (fase de transição que dura 90 dias corridos), durante a qual o órgão pode sofrer riscos se a equipe terceira não possuir qualificação imediata para lidar com as ferramentas do ambiente computacional da instituição.

1.4.2.8.5.3. Dependência de Modelagem Precisa: O sucesso desta contratação está atrelado à precisão do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço. Um catálogo ou SLA mal desenhado durante o planejamento pode impossibilitar o controle adequado do fornecedor.

1.4.2.8.5.4. Desalinhamento Jurisprudencial (TCU): Remunera-se a disponibilidade (o tempo) e não o resultado (a qualidade do serviço). Gera alto risco de subordinação jurídica e passivo trabalhista (Súmula 331/TST). Ademais, esbarra nas orientações do TCU, que evita a contratação por postos de trabalho alocados em TIC, salvo justificativas excepcionais.

1.4.2.9. Solução 3: Contratação de Operação Integrada de Central de Serviços (Service Desk de 1º e 2º níveis) por meio do pagamento em valor fixo mensal com os serviços sendo executados a partir do prédio sede do TRE/RN.

1.4.2.9.1. Modelo no qual o valor da contratação é estimado com base em um catálogo de perfis profissionais de referência, mas o pagamento se dá por valor fixo mensal condicionado ao atingimento de metas rigorosas de qualidade (ex: tempo de resolução, índice de satisfação, disponibilidade da rede).

1.4.2.9.2. Essa solução traz as seguintes vantagens:

1.4.2.9.2.1. Alinhamento total com as melhores práticas da Administração Pública Federal (Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023) e com o Guia de Contratações de TIC do CNJ. Afasta o risco de passivo trabalhista por não ser dedicação exclusiva (a empresa tem autonomia para gerir a equipe). O foco da fiscalização sai do "controle de ponto" ou da "contagem de USTs" e passa a ser a qualidade e a disponibilidade do serviço entregue.

1.4.2.9.2.2. Todas as demais vantagens elencadas para a solução 2 vale para a solução 3.

1.4.2.9.3. Essa solução traz as seguintes desvantagens:

1.4.2.9.3.1. Todas as desvantagens indicadas para a solução 2 aqui também se aplicam com exceção da apontada no **subitem 1.4.2.8.5.4**.

1.4.2.10. Solução 4: Contratação de Operação Integrada de Central de Serviços (Service Desk de 1º e 2º níveis) por meio do pagamento em valor fixo mensal com execução dos serviços a partir das instalações da contratada.

1.4.2.10.1. O modelo de remuneração é idêntico ao da Solução 3 (fixo mensal com NMS), porém a execução dos serviços de 1º Nível (Help Desk) e 2º Nível (Presencial) ocorre fora das dependências do TRE/RN. A contratada utiliza suas próprias instalações (prédio, computadores, *links* de internet) e acessa o ambiente do Tribunal de forma remota via VPN. Os deslocamentos ao TRE/RN ocorrem apenas sob demanda, para intervenções físicas (2º Nível).

1.4.2.10.2. Vantagens:

1.4.2.10.2.1. Redução significativa de custos operacionais e de infraestrutura para o TRE/RN (espaço físico, consumo de energia, equipamentos e mobiliário). Transfere-se para a contratada o ônus de manter o ambiente de trabalho funcionando e atualizado.

1.4.2.10.2.2. Todas as demais vantagens indicadas para a Solução 3 aqui também se aplicam.

1.4.2.10.3. Desvantagens:

1.4.2.10.3.1. Segurança da Informação: Aumenta exponencialmente a superfície de risco e a complexidade de auditoria, pois técnicos terceirizados acessarão dados sensíveis (LGPD) e infraestrutura crítica eleitoral a partir de redes e ambientes físicos não controlados pelo Tribunal.

1.4.2.10.3.2. Tempo de Resposta (SLA): Aumenta o tempo de atendimento para incidentes de hardware na Sede do TRE/RN, pois o técnico precisará se deslocar do endereço da empresa até o Tribunal.

1.4.2.10.3.2.3. Integração: Dificulta o aculturação da equipe terceirizada e a comunicação fluida com os gestores e analistas estatutários da STIE.

1.4.2.11. Solução 5: Utilização exclusiva de servidores de TIC do TRE/RN na Central de Serviços (Service Desk de 1º e 2º níveis).

1.4.2.11.1. Solução inviável devido ao atual déficit de pessoal técnico e à necessidade de deslocamentos constantes para as Zonas Eleitorais. A força de trabalho interna deve ser preservada para funções de governança, gestão de ativos e suporte de Nível 3.

1.4.2.12. Análise Comparativa das Soluções

1.4.2.12.1. Após a análise das alternativas, conclui-se que a Solução 1 é juridicamente inviável frente às vedações do CNJ. A Solução 2 (modelo antigo), embora legal, tornou-se desaconselhada pelos órgãos de controle devido à alta complexidade de auditoria das USTs.

1.4.2.12.2. A solução 5 é completamente inviável face à reduzida equipe técnica de TIC do TRE/RN.

1.4.2.12.3. Restam analisar as Soluções 3 (equipe da contratada atuando no TRE/RN) e 4 (equipe da contratada atuando fora do TRE/RN), ambas baseadas nas melhores práticas da Portaria 1.070/2023 - SGD/MGI. Embora a Solução 4 apresente inegáveis vantagens econômicas na redução de custos de infraestrutura para o TRE/RN, os riscos inerentes à Segurança da Informação em um órgão que administra o processo eleitoral superam a economia gerada. A operação de infraestrutura crítica (bancos de dados e servidores eleitorais) a partir de instalações externas de terceiros demanda controles de segurança cibernética altamente complexos e custosos de serem auditados. Além disso, a necessidade de pronto atendimento de hardware na Sede restaria prejudicada pelo tempo de deslocamento.

1.4.2.12.4. Desta forma, a **Solução 3 desponta como a alternativa mais vantajosa e segura**. Ela equilibra a modernidade jurídica do modelo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), a previsibilidade orçamentária e, fundamentalmente, garante que o TRE/RN mantenha sob seu domínio físico e lógico o controle dos acessos à infraestrutura crítica, garantindo tempos de resposta imediatos para o suporte na Sede da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

1.4.2.12.5. Na tabela a seguir, segue um comparativo entre as **soluções 3 e 4**:

Situação	Serviços executados a partir do prédio sede	Serviços executados a partir das instalações da contratada
Integração institucional	Alta – convivem diretamente com a equipe de TI do TRE/RN	Baixa – necessitam de reuniões constantes para alinhamento
Agilidade nas demandas	Alta – resposta rápida a solicitações internas	Variável – bastante prejudicada no atendimento de 2º Nível
Identidade e cultura institucional	Forte aderência – profissionais internalizam normas e padrões	Pode haver desalinhamento
Memória institucional		

	Construída internamente – processos e know-how ficam no órgão	Risco de dispersão – conhecimento permanece na empresa prestadora
Custos de infraestrutura	Maior - TRE/RN fica responsável por toda infraestrutura, desde equipamentos os fornecimento de energia elétrica e Internet	Menor - TRE/RN fica desonerado desse custo, uma vez que o uso da infraestrutura ocorre na empresa contratada
Custos do contrato	Menor – contratada não tem custos com infraestrutura	Maior – contratada repassará esses custos com infraestrutura no valor contratual
Supervisão e controle	Direta e imediata pelo órgão contratante	Indireta – controle depende de gestão contratual e relatórios
Risco de demandas trabalhistas	Maior – responsabilidade maior do Contratante.	Muito baixo – responsabilidade maior da Contratada.
Segurança da informação	Risco baixo - toda a infraestrutura de cibersegurança é de responsabilidade do TRE/RN	Risco alto - empresa contratada tem maior controle dos dados

1.4.2.10.2. Em resumo:

1.4.2.10.2.1. Atuando no prédio sede = melhor integração e identidade institucional, mas com custos de infraestrutura e necessidade de estrutura interna. Menor risco com a segurança da informação.

1.4.2.10.2.2. Externos = Risco de menor alinhamento com a cultura e processos do órgão e alto risco com segurança da informação. Menor custo com infraestrutura pode ser mitigado com maior valor do contrato.

1.4.2.10.3. Conclusão: A recomendação estratégica é a formação de um núcleo atuando no prédio sede, composto por profissionais de TIC, com apoio externo complementar quando houver necessidade de demandas excepcionais em épocas de pleitos eleitorais, por exemplo. Esse arranjo garante equilíbrio entre controle interno, identidade institucional, escalabilidade, eficiência operacional e flexibilidade orçamentária.

1.4.2.10.3. Os riscos que a solução 3 traz para o Contratante poderão ser mitigados com uma gestão de riscos eficiente, que será abordada como anexo nesses estudos.

1.4.2.11. Análise Comparativa de Custos

1.4.2.11.1. Essa comparação não deve ser aplicada levando em consideração as soluções 1, 2 e 5 já que estas não podem ser aplicadas para a demanda em estudo.

1.4.2.11.2. Já para as soluções 3 e 4 os custos seriam similares, já que em uma solução o valor do contrato seria menor em detrimento de maior custo com infraestrutura e vice-versa. Dessa forma, o custo do contrato em si não foi a justificativa para a escolha da solução mais viável.

1.4.3. Contratações Públicas Similares

1.4.3.1. Órgão 1

1.4.3.1.1. TRT - 9ª Região - PE 28/2023 - Adota o modelo de posto de trabalho.

1.4.3.2. Órgão 2

1.4.3.2.1. TRE/DF - PE 1/2024 - Adota o modelo de posto de trabalho.

1.4.3.3. Órgão 3

1.4.3.3.1. TRE/MA - PE 28/2024 - Adota o modelo de valor fixo mensal.

1.4.4. Soluções similares em outros órgãos

1.4.4.1. Na pesquisa realizada por esta Equipe de Planejamento não foram adotadas soluções similares diversas das já mapeadas neste estudo em outros órgãos públicos.

1.4.5. Modelos de Aquisição/Prestação do Serviço

1.4.5.1. A definição do modelo de contratação foi pautada pela necessidade de mitigar riscos trabalhistas, garantir a segurança da informação e otimizar os custos da Administração diante das sazonalidades do processo eleitoral. A prestação do serviço estruturar-se-á sob as seguintes premissas:

1.4.5.2. Segue as características principais do modelo de prestação de serviços:

1.4.5.2.1. Natureza continuada: os serviços não se esgotam em uma única entrega, mas se renovam ao longo do contrato.

1.4.5.2.2. A contratação dar-se-á sob a forma de prestação de serviços continuados, com equipe técnica atuando de forma residente nas dependências da Sede do TRE/RN.

1.4.5.2.3. Em estrita obediência ao art. 9º, inciso IX, da Resolução CNJ nº 468/2022 e à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, **o modelo não se configura como locação de postos de trabalho, tampouco como Dedicção Exclusiva de Mão de Obra.** A contratada terá total autonomia para gerir a escala, a quantidade e a alocação de seus profissionais, desde que assegure a presença da equipe mínima exigida em Ordem de Serviço e, fundamentalmente, cumpra rigorosamente as metas estipuladas.

1.4.5.2.4. O objeto classifica-se exclusivamente como prestação de serviços técnicos. Não haverá aquisição de hardwares, ativos de rede ou licenciamento de softwares por parte da contratada neste certame. Toda a infraestrutura de atuação (mesas, computadores, rede e o sistema GLPI) será fornecida pelo TRE/RN, o que desonera a planilha de custos da licitante de rubricas de depreciação e licenciamento, tornando o contrato mais econômico.

1.4.5.2.5. O presente modelo visa à substituição integral e evolutiva do modelo atual de suporte do TRE/RN (baseado em Unidade de Serviço Técnico - UST), promovendo a adequação do Tribunal às mais recentes orientações do TCU e do CNJ quanto à remuneração focada em qualidade e resultados.

1.4.5.2.6. A fim de garantir a segurança operacional e, ao mesmo tempo, absorver o impacto atípico do calendário eleitoral sem encarecer o custo mensal fixo, o modelo de pagamento será dividido em duas rubricas estruturais:

1.4.5.2.6.1. Rubrica Fixa Mensal (Operação Padrão): Pagamento de um valor fixo mensal, condicionado à aferição rigorosa dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS). O descumprimento das metas de tempo de resposta, tempo de solução ou índice de satisfação do usuário gerará glosas (descontos) proporcionais na fatura.

1.4.5.2.6.2. Rubrica Variável (Pacotes de Serviços Adicionais e Deslocamentos): Para atender aos picos de sazonalidade (como Fechamento de Cadastro, Eleições, Diplomação e manutenções críticas de hardware nos Cartórios do Interior), serão licitados pacotes de serviços sob demanda (horas de plantão extraordinário, demandas mensais e diárias de deslocamento). Essa rubrica variável só será paga quando expressamente acionada e autorizada pelo Gestor do Contrato, blindando o erário contra custos fixos desnecessários em meses de baixa demanda.

1.4.5.3. O Termo de Referência definirá requisitos tais como experiência da empresa e dos profissionais, metodologia de trabalho como a carga horária, indicadores de desempenho para evitar entregas abaixo do esperado.

1.4.5.4. O contrato precisa prever cláusulas de confidencialidade, segurança da informação e cessão de direitos autorais sobre os materiais produzidos.

1.4.5.5. O TRE/RN deve manter gestão e supervisão ativa do contrato, garantindo alinhamento contínuo às necessidades institucionais.

1.4.5.7. Em resumo: o modelo de prestação de serviços para essa contratação significa estruturar uma equipe especializada, alocada ao órgão, que executará de forma contínua as atividades necessárias, com metas, indicadores e supervisão definidos contratualmente.

1.4.6. Capacidade e alternativas do mercado de TIC

1.4.6.1. O mercado privado de prestação de serviços de Tecnologia da Informação no Brasil é amplamente maduro, consolidado e plenamente capaz de fornecer soluções de suporte a utilizadores (Help Desk e Service Desk) e operação de infraestrutura.

1.4.6.2. Observa-se que a transição do modelo de remuneração por esforço (UST) para o modelo de pagamento fixo mensal vinculado a Níveis Mínimos de Serviços (NMS) já é uma prática amplamente absorvida pelas principais empresas do setor, que possuem metodologias ágeis e certificações em gestão de serviços (como a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000 e frameworks ITIL) para assegurar a qualidade e a eficiência exigidas pelo TRE/RN. Dessa forma, conclui-se que há ampla capacidade de mercado, o que garante a competitividade do certame e afasta o risco de licitação deserta ou fracassada.

1.4.6.3. Adicionalmente, por se tratar exclusivamente de prestação de serviços técnicos, não há o que se falar em pesquisa no Portal do Software Público Brasileiro (PSPB) ou na adoção de softwares livres/públicos por parte da contratada neste ETP, uma vez que as ferramentas de gestão já são providas pelo próprio Tribunal.

1.4.7. Contratações correlatas e/ou interdependentes

1.4.7.1. A presente contratação caracteriza-se por ser autossuficiente do ponto de vista da operação técnica, não gerando dependência imediata de novas contratações correlatas ou interdependentes para o início da sua execução.

1.4.7.2. Tal independência justifica-se pelo fato de o TRE/RN já possuir e disponibilizar toda a infraestrutura basilar necessária para a atuação da equipa residente da contratada, a saber:

1.4.7.2.1. Infraestrutura física (espaço, energia, climatização e mobiliário) e conectividade (*links* de dados e internet).

1.4.7.2.2. Sistemas operacionais, plataformas de virtualização e bancos de dados já licenciados.

1.4.7.2.3. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (sistema GLPI) implantada e em operação para o registo e controle dos chamados e dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

1.4.7.3. Desta forma, a assunção dos serviços pela nova contratada ocorrerá de forma fluida e integrada à infraestrutura tecnológica já estabelecida pelo Tribunal, sem a necessidade de promover processos licitatórios paralelos para aquisição de ativos ou licenças.

1.5. Análise dos Custos Totais da Demanda

1.5.1. O **valor fixo mensal** para pagamento à futura Contratada será dimensionado tomando como base 07 (sete) profissionais técnicos em manutenção de equipamentos de informática “seniores” e 01 (um) profissional que atuará como gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.

1.5.2. Os salários base e o fator k adotados para a estimativa de preços serão o previsto na Portaria 1.070/2023 - SGD/MGI, conforme tabela a seguir:

Perfil Portaria 1.070/2023	Descrição do Perfil	Salário de Referência	Fator K
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98

1.5.3. O **Fator-K** é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.

1.5.4. Dessa forma, o **valor fixo mensal** será calculado da seguintes forma:

1.5.4.1. Técnicos: $07 \times R\$ 3.273,71$ (salário) \times 2,27 (fator k) = R\$ 52.019,25.

1.5.4.2. Gerente: R\$ 10.365,31 (salário) \times 1,98 (fator k) = R\$ 20.523,31.

1.5.4.3. Valor fixo mensal: R\$ 52.019,25 + R\$ 20.523,31 = R\$ 72.542,56.

1.5.5. Valor fixo mensal para o contrato (02 anos) = R\$ 72.542,56 \times 24 = R\$ 1.741.021,44.

1.5.6. A esse valor serão acrescidos custos com pacotes de serviços adicionais e diárias para viagens ao interior do RN.

1.6. Escolha e Justificativa da Solução

1.6.1. Descrição da Solução Escolhida

1.6.1.1. Descrição do Modelo de Contratação: Contratação de serviços técnicos continuados e especializados para a Operação Integrada de uma Central de Serviços de TIC (*Help Desk*), contemplando o atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (presencial e remoto) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, para o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN), a ser prestado de forma contínua, ou seja, sem a sua interrupção, que poderia ocasionar prejuízos a essas atividades, permitidas prorrogações sucessivas de acordo com o disposto na Lei nº 14.133/2021, totalizando **no máximo 10 (dez) anos** de contrato.

1.6.1.2. Local de Execução e Área de Abrangência: A operação da Central de Serviços de TIC funcionará fisicamente nas dependências da Secretaria do TRE-RN (prédio Sede), de forma local e centralizada, operando durante o horário de expediente do órgão. A partir deste ponto centralizado na Sede, a equipe técnica prestará suporte a todos os usuários da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, abrangendo a Secretaria, as Zonas Eleitorais da capital e do interior, bem como os usuários em regime de teletrabalho. O TRE-RN disponibilizará as instalações físicas, mobiliário e a infraestrutura tecnológica (computadores e sistema de chamados) necessários para a operação.

1.6.1.3. Metodologia de Pagamento (Valor Fixo Mensal vinculado a Resultados): O modelo de execução estabelece que o pagamento pelos serviços prestados ocorrerá por meio de um **valor fixo mensal**, o qual está estritamente condicionado ao alcance dos resultados e à qualidade da entrega, em um modelo de avaliação de Níveis Mínimos de Serviço (NMS / SLA). Caso a empresa contratada não atinja as metas quantitativas e qualitativas exigidas (como tempo de resolução de chamados, índice de disponibilidade e satisfação dos usuários), o valor fixo mensal sofrerá a aplicação direta de glosas e descontos, não eximindo a contratada de outras sanções administrativas cabíveis. Fica, portanto, vedada a remuneração baseada na simples disponibilização de pessoal.

1.6.1.3.1. Parcela variável (Pacote de Diárias para Deslocamento): Destinado ao custeio de viagens de técnicos da Sede para atendimento de incidentes físicos (2º Nível) nas Zonas Eleitorais do interior do Estado. Faturamento condicionado ao acionamento prévio e expresso pelo Gestor do Contrato.

1.6.1.3.2. Parcela sob demanda (Pacote de Serviços Adicionais): Destinado à cobertura de aumento de demanda, por exemplo, durante o período crítico do calendário eleitoral. Faturamento condicionado à efetiva execução autorizada.

1.6.1.4. Dinâmica de Atendimento e Framework ITIL v4: Toda a operação da Central de Serviços deverá ser estruturada, gerenciada e executada em total alinhamento com as melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI preconizadas pela biblioteca ITIL v4. A dinâmica de atendimento seguirá as seguintes premissas:

1.6.1.4.1. Uso de Ferramenta ITSM: Todos os chamados, incidentes e requisições deverão ser obrigatoriamente registrados, acompanhados e encerrados no sistema de gestão de chamados (ferramenta ITSM) fornecido pelo TRE-RN. Este sistema será a base oficial para a extração de relatórios gerenciais e cálculo das glosas do NMS.

1.6.1.4.2. Atendimento de 1º Nível (Remoto): Atuará como o Ponto Único de Contato (SPOC) para os usuários do TRE-RN, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar, aplicar soluções de contorno imediatas e solucionar remotamente as demandas de menor complexidade.

1.6.1.4.3. Atendimento de 2º Nível (Presencial/Remoto): Atuará na resolução técnica de incidentes escalonados pelo 1º nível, envolvendo manutenção de hardware, softwares, configurações avançadas de microinformática e suporte local na Sede do TRE-RN, com a possibilidade de deslocamentos para o interior quando tecnicamente indispensável.

1.6.2. Diante da necessidade de prover o serviço para solucionar as dificuldades mencionadas nestes estudos, o Termo de Referência determinará as metas e os níveis mínimos de serviços a serem atingidos pela futura contratada.

1.6.2.1. A Central de Serviços de TIC funcionará **de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h, e às sextas-feiras, das 7h às 16h**. Ressalta-se que, em dias de sessões plenárias e durante anos eleitorais (ou período eleitoral), a prestação dos serviços poderá ultrapassar esse horário regular de expediente. A necessidade de serviço extraordinário será comunicada previamente à empresa contratada, com a devida antecedência, para que esta possa organizar tempestivamente as escalas e os turnos de revezamento de seus profissionais.

1.6.3. A empresa contratada deverá demonstrar que possui capacidade técnica e econômica para prestar o serviço objeto do Termo de Referência a ser elaborado. Também deverá estar em quitação com a Receita Federal, FGTS e Justiça Trabalhista.

1.6.4. Será previsto no Termo de Referência que a empresa licitante demonstre ter experiência **mínima de 01 (um) ano** na prestação dos serviços. Esse prazo está alinhado com a jurisprudência do TCU que não permite editais com exigência de experiência superior ao prazo de vigência inicial do contrato.

1.6.4.1. A capacidade técnica será comprovada por meio de atestados ou certidões emitidas por pessoa jurídica de direito público ou privado que demonstrem que a empresa licitante prestou serviços de natureza similar com quantitativo mínimo de acordo com estes estudos e o Termo de Referência.

1.6.4.2. A capacidade econômico-financeira será aferida por meio de documentação exigida em Edital.

1.6.5. Na licitação, na fase de aceitação da proposta, a empresa deverá apresentar a **planilha de custos e formação de preços** conforme modelo anexo ao Edital.

1.6.1.5.1. Não será exigida a apresentação de convenção coletiva do trabalho - CCT específica, mas a empresa participante deverá indicar em sua planilha de custos e formação de preços a CCT que serviu de base para a sua elaboração, conforme 1207/2024 - TCU Plenário: "9.2.1. decorre de previsão legal, estabelecida no art. 511, §§ 2º e 3º da Consolidação das Leis do Trabalho, o entendimento consignado na jurisprudência desta Corte de Contas, no sentido de que nos editais de licitação para contratação de serviços terceirizados com dedicação exclusiva de mão de obra não é permitido determinar a convenção ou acordo coletivo de trabalho a ser utilizado pela empresas licitantes como base para a confecção das respectivas propostas".

1.6.6. Será obrigatório o uso de crachá com foto para fins de identificação e o Termo de Referência definirá a necessidade de uniforme padrão da contratada.

1.6.7. A tabela a seguir indica o **perfil dos profissionais** para atuarem na Central de Serviços de TIC e um resumo das atividades (rol exemplificativo) a serem desenvolvidas.

Perfil	Descrição da Atividades	Capacitação/certificação
Supervisor/Coordenador Técnico de Atendimento e Suporte	<ul style="list-style-type: none">Planejar as atividades da equipe da central de serviços de TIC; analisar os indicadores e metas	<ul style="list-style-type: none">Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de Nível Superior na área de

	<p>previstas no contrato para zelar pelo seu fiel cumprimento; distribuir os serviços de acordo com as habilidades de cada membro da equipe; ajustar a escala de férias dos profissionais; realizar as atividades referentes aos recursos humanos do contrato (férias, substituição por ausências, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela gestão da operação, acompanhamento de indicadores, interface com a fiscalização do contrato e supervisão da equipe técnica. 	<p>Tecnologia da Informação (ex: Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação, Gestão de TI ou áreas correlatas), fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de Nível Superior completo em qualquer área, desde que acompanhado de curso de especialização (pós-graduação) na área de TI, com carga horária mínima de 360 horas, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
<p>Técnico de Manutenção /Suporte ao Usuário (Nível 1 e 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nível 1: responsável pela recepção, registro (via sistema ITSM), triagem, categorização e resolução em primeira instância de incidentes de baixa complexidade, de forma remota ou telefônica. • Nível 2: atendimento de incidentes escalonados pelo 1º nível, lidando com demandas de maior complexidade técnica que exigem intervenção avançada ou presencial, incluindo manutenção física de hardware e redes, além de instalação de softwares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de conclusão de Ensino Médio completo acompanhado de curso de manutenção /configuração de microcomputadores • Curso Técnico de Nível Médio na área de Manutenção e Suporte em Informática, Eletrônica, Eletrotécnica, Redes de Computadores ou áreas afins, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

1.6.7.1. O rol de tarefas listados acima nas atribuições dos profissionais é apenas exemplificativo, podendo ser exigidas outras atividades nele não constantes, em razão de necessidade e de adequação dos serviços, para que estes atendam a contento à demanda requerida.

1.6.8. O treinamento dos profissionais terceirizados nos sistemas informatizados do TRE/RN caberá ao(s) fiscal (is) do contrato.

1.6.9. Será exigida da empresa contratada garantia contratual, nos termos do artigo 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

1.6.10. A futura contratada deverá ter conhecimento e adotar as práticas de prevenção e combate ao assédio definidas pelo TRE/RN, além da política de segurança da informação.

1.6.11. A Contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo da Informação.

1.6.12. Motivação e Justificativa da Escolha:

1.6.12.1. A solução estruturada apresenta-se como a mais vantajosa para a Administração por garantir um equilíbrio ótimo entre eficácia, segurança e economicidade. A manutenção da equipe de forma residente assegura tempos de resposta imediatos para incidentes de hardware na Sede e preserva o controle físico e lógico do TRE/RN sobre a infraestrutura crítica e os dados eleitorais. Concomitantemente, a transição para o **modelo de NMS com valor fixo mensal** simplifica a fiscalização contratual (em comparação ao antigo modelo de UST) e transfere para a contratada o risco da ineficiência operacional. Por fim, a modelagem de pacotes variáveis sob demanda blinda o erário, evitando que o "Risco Eleitoral" infle artificialmente o valor fixo mensal pago nos meses de rotina normal.

1.6.2. Benefícios Esperados

1.6.2.1. Os benefícios esperados (gerados pela solução) estão atrelados às melhorias operacionais, ganhos de qualidade e metas institucionais quantitativas para o ambiente do TRE-RN.

1.6.2.1.1. A contratação da solução delineada neste Estudo Técnico Preliminar trará impactos amplamente positivos para a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, estruturados sob as perspectivas da eficácia, eficiência, economicidade e padronização:

1.6.2.1.1.1. Eficácia: A garantia de um suporte técnico resolutivo e de uma monitorização proativa da infraestrutura tecnológica assegurará a alta disponibilidade dos sistemas eleitorais e administrativos, cumprindo o objetivo fim da Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições (STIE) de prover serviços ininterruptos e de excelência aos utilizadores (Sede e Zonas Eleitorais).

1.6.2.1.1.2. Eficiência: A transição do modelo de remuneração por esforço (UST) para o modelo de pagamento fixo mensal vinculado a Níveis Mínimos de Serviços (NMS) transfere para a empresa contratada o ônus da gestão do tempo e dos processos. O modelo incentiva a contratada a resolver os incidentes de forma mais célere e definitiva (evitando retrabalho e glosas), otimizando o fluxo de atendimento.

1.6.2.1.1.3. Economicidade: O desenho estratégico da contratação garante a proteção do erário em duas frentes cruciais. Primeiro, o fornecimento da infraestrutura física e da ferramenta de ITSM (GLPI) pelo TRE/RN isenta a proposta da licitante de custos de licenciamento e depreciação. Segundo, a criação de pacotes variáveis (sob demanda) para o período eleitoral evita que o "Risco Sazonal" infle o valor da parcela fixa mensal contínua, garantindo que o Tribunal pague por serviços extraordinários apenas quando efetivamente executados.

1.6.2.1.1.4. Padronização: A exigência de atuação baseada nas melhores práticas (ITIL) e a obrigação de registro de todas as soluções na Base de Conhecimento do próprio Tribunal garantirão a uniformidade no atendimento e a retenção do capital intelectual, independentemente da rotatividade (*turnover*) dos técnicos da empresa contratada.

1.6.2.1.2. Desoneração Administrativa e Foco no Core Business:

1.6.2.1.2.1. Foco na Atividade-Fim: A contratação permite que a Administração e seus servidores efetivos se desobriguem da operacionalização de rotinas técnicas executivas que não são a sua atividade principal (*core business*), passando a dedicar-se exclusivamente ao planejamento, gestão de contratos e governança de TI.

1.6.2.1.2.2. Redução de Custos Indiretos: Além de otimizar tempo, gera uma redução de custos econômico-financeiros e administrativos associados ao treinamento/capacitação contínua e complexidades na gestão de pessoal próprio.

1.6.2.1.3. Disponibilidade e Flexibilidade da Força de Trabalho:

1.6.2.1.3.1. Acesso a Especialistas e Flexibilidade: Proporciona larga possibilidade de obtenção de profissionais altamente especializados nas tecnologias do órgão, oferecendo maior flexibilidade na alocação dessa equipe conforme a sazonalidade e necessidade do Tribunal.

1.6.2.1.3.2. Eventos e Demandas Extraordinárias: Disponibiliza equipe técnica com capacidade de prestar serviços fora da periodicidade definida, incluindo o apoio de forma remota ou presencial durante eventos e pleitos eleitorais.

1.6.2.1.4. Maturidade Gerencial e Conformidade:

1.6.2.1.4.1. Prevenção de Gargalos: O serviço permitirá a geração de relatórios gerenciais avançados focados em identificar possíveis "pontos de estrangulamento" da infraestrutura, de modo a tratar as causas-raiz e reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo.

1.6.2.1.4.2. Conformidade Legal: Traz como benefício atestado a aderência estrita da organização às recomendações de normativos superiores vigentes, como a Resolução do CNJ nº 182 e as normativas do órgão central do SISP (Ministério da Economia / Gestão e Inovação).

1.6.3. Resultados Esperados

1.6.3.1. Os resultados esperados (alinhamento estratégico e entregas) refletem as entregas técnicas contratuais atreladas à qualidade e o atingimento dos objetivos primários do órgão.

1.6.3.2. Atingimento dos Níveis de Serviço: O principal resultado de execução exigido é o alcance das metas e níveis de qualidade estipulados nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

1.6.3.3. Continuidade e Eficiência Operacional: Obter a efetiva garantia de disponibilidade, continuidade e eficiência técnica dos serviços de TIC, em alinhamento com o Plano Estratégico e o PDTIC do TRE-RN.

1.6.3.4. Governança: Fortalecer a governança, a gestão e a sustentação contínua da infraestrutura de tecnologia da informação.

1.6.3.5. Segurança Cibernética e LGPD: O alcance do "Índice de cumprimento de requisitos de Proteção de Dados". O resultado esperado é garantir o alinhamento total à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e à Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário, implementando melhorias no Índice de Gerenciamento de Riscos de TI.

1.6.3.6. Restauração Rápida de Negócios: Diminuição real do tempo de resposta aos incidentes, focando na restauração acelerada para garantir que falhas operacionais gerem o mínimo de impacto possível no andamento dos processos de negócio da instituição.

1.6.4. Relação entre a Demanda Prevista e a quantidade de bens e/ou serviços Contratados

1.6.4.1 Quantitativo mensal de chamados, níveis 1 e 2, e de colaboradores, em ano eleitoral (2024) e não eleitoral (2025):

Ano	Mês	1º Nível Chamados	2º Nível Chamados	Total Chamados	Quantidade Colaboradores
2024	Janeiro	350	1.000	1.350	6
2024	Fevereiro	350	1.000	1.350	7
2024	Março	350	1.000	1.350	7
2024	Abril	400	1.119	1.519	8
2024	Maiο	400	1.119	1.519	8
2024	Junho	400	1.119	1.519	9
2024	Julho	400	1.119	1.519	9
2024	Agosto	400	1.288	1.688	9
2024	Setembro	400	1.288	1.688	9
2024	Outubro	400	1.288	1.688	9
2024	Novembro	400	1.189	1.589	8
2024	Dezembro	450	844	1.294	7
2025	Janeiro	450	972	1.422	7
2025	Fevereiro	400	1.148	1.548	8
2025	Março	400	1.125	1.525	8
2025	Abril	399	1.142,50	1.541	8
2025	Maiο	496	1.050	1.545,50	8
2025	Junho	500	1.037,50	1.537,50	8
2025	Julho	500	1.021,50	1.521,50	8
2025	Agosto	497	1.035	1.532	8
2025	Setembro	156	1.376	1.532	8

2025	Outubro	176	1.333,50	1.509,50	8
2025	Novembro	171	1.352	1.523	8
2025	Dezembro	149	403	552	8

1.6.4.2 Total de chamados, níveis 1 e 2, por ano (eleitoral e não eleitoral):

Ano	Eleitoral / Não Eleitoral	1º Nível	2º Nível	Total
2024	Eleitoral	4.700	13.373	18.073
2025	Não Eleitoral	4.293	12.996	17.289

1.6.4.3 Quantitativo de diárias com pernoite (diária cheia) ou sem pernoite (meia diária):

2024 (Eleitoral)	Diária Cheia	Meia Diária
Janeiro	0	0
Fevereiro	17	4
Março	44	8
Abril	28	6
Maio	0	0
Junho	0	0
Julho	5	1
Agosto	8	2
Setembro	0	0
Outubro	0	0
Novembro	0	0

2025 (Não Eleitoral)	Diária Cheia	Meia Diária
Janeiro	0	0
Fevereiro	3	1
Março	5	2
Abril	1	1
Maio	20	5
Junho	8	2
Julho	3	1
Agosto	16	5
Setembro	18	7
Outubro	13	4
Novembro	5	1

Dezembro	5	2
Total	107	23

Dezembro	0	0
Total	92	29

1.6.4.4 Para referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário foi adotado o **Mapa de Pesquisa Salarial da própria Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Anexo II)**:

Item	CÓDIGO PERFIL	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	QUANT.
01	TECMAN-03 GERSUP	Supervisor/Gerente Técnico (Analista de Infraestrutura)	01
02	TECMAN-03 GERSUP	Técnico de Manutenção/Suporte ao Usuário	07

1.6.4.5. Está sendo proposto o quantitativo de **08 (oito) profissionais** conforme perfis definidos nestes estudos e **330 (trezentos e trinta) diárias** e **90 (noventa) meias diárias**. Além disso, serão necessários pacotes de serviços adicionais mensais para suprir aumento de demanda.

1.6.4.6. O custo com o transporte do profissional terceirizado será por conta do Contratante que viajará em transporte próprio do órgão.

1.6.4.7. Esses pacotes não compreendem serviços prestados nas cidades situadas na Região Metropolitana de Natal/RN. Caso necessário, o transporte do profissional para as cidades situadas na Região Metropolitana de Natal será realizado por conta do TRE/RN, em veículo do próprio órgão, partindo da sua sede.

1.6.4.7. A tabela a seguir representa um resumo do objeto total da contratação:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANTIDADE	UNIDADE
1	1	Prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à	24	Valor/Mês

	sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN).		
2	Pacotes de Serviços Adicionais para acionamento eventual (sob demanda) quando a Central de Serviços precisar atuar em horários fora do expediente normal.	3.840	Hora
3	P1 - Diária para viagem ao interior do RN, com pernoite.	330	Unidade
4	P1 - Meia diária para viagem ao interior do RN, sem pernoite.	90	Unidade

1.6.5. Estimativa do Custo Total da Solução Escolhida

1.6.5.1. Para o cálculo do valor fixo mensal estimado preliminar, adotou-se como parâmetro a os salários e fator k indicados na Portaria nº 1.070/2023 - SGD/MGI.

1.6.5.2. O valor fixo mensal (**item 1** da tabela do **subitem 1.6.4.7**) para o objeto a ser contratado foi definido no **subitem 1.5** destes estudos (**R\$ 1.741.021,44**).

1.6.5.3. Para o cálculo do valor referente ao **item 2** da tabela do **subitem 1.6.4.7**, foi realizada uma conversão em horas estimadas de serviços do **item 1**, chegando ao cálculo de **3.840 (três mil, oitocentos e quarenta) horas**. Dessa forma, o valor unitário estimado para uma hora de serviço para 01 profissional é de **R\$ 45,34 (quarenta e cinco reais e trinta e quatro centavos)**. Adotando-se o fator multiplicador de **50%** aplicado ao valor da hora, uma vez que, na maioria de situações esse pacote será acionado em horários de funcionamento estendido da Central de Serviços, chega-se ao valor unitário de **R\$ 68,01 (sessenta e oito reais e um centavo)**. Por fim, o valor para o **item 2** pode ser calculado como a multiplicação desse último valor de hora unitária pelo total de horas estimadas.

1.6.5.4. Para o cálculo das diárias e meia diárias foi adotado o valor definido na CCT do contrato de motoristas deste Regional. Deverá ser pago ao profissional a título de diária de deslocamento com pernoite para fora da região metropolitana de Natal/RN o valor de **R\$ 253,62 (duzentos e cinquenta e três reais e sessenta e dois centavos)** e o valor de **R\$ 126,81 (cento e vinte e seis reais e oitenta e um centavos)** a título de meia diária que não envolve pernoite. A esses valores serão acrescidos os custos com tributação/indiretos/lucro da contratada.

1.6.5.5. Com relação ao quantitativo de diárias de deslocamento, levou-se em consideração o aumento de demanda previsto para os próximos **24 (vinte e quatro) meses**, a exemplo de viagens ao interior para manutenções preventivas, corretivas, instalação de kits para o final do alistamento eleitoral e a preparação, instalação, substituição de equipamentos de TI.

1.6.5.6. Na tabela a seguir, segue os valores estimados iniciais para a contratação. Importante ressaltar que esses valores deverão ser confirmados pela unidade responsável pela pesquisa de preços do TRE/RN e poderão sofrer alterações após a elaboração do Termo de Referência.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANT.	UNIDADE	Valor Unit. R\$	Valor Total R\$
1	1	Prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN).	24	Valor/Mês	72.542,56	1.741.021,44
	2	Pacotes de Serviços Adicionais para acionamento eventual (sob demanda) quando a Central de Serviços precisar	3.840	Hora	68,01	261.158,40

	atuar em horários fora do expediente normal.				
3	P1 - Diária para viagem ao interior do RN, com pernoite.	330	Unidade	318,01	104.943,30
4	P1 - Meia diária para viagem ao interior do RN, sem pernoite.	90	Unidade	159,00	14.310,00
VALOR TOTAL ESTIMADO INICIAL					2.121.433,14

2. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

DENILSON BASTOS DA SILVA

Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 23/03/2026 às 16:00:19.

ERNESTO LECA PINTO

Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 23/03/2026 às 16:33:09.

CARLOS MAGNO DO ROZARIO CAMARA

Integrante Demandante da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 23/03/2026 às 16:18:34.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Catalogo de Servicos de TIC - Anexo.pdf (154.8 KB)
- Anexo II - Estrategia para a contratacao - Central de Servicos de TIC.pdf (131.5 KB)
- Anexo III - Analise de Riscos - Central de Servicos de TIC.pdf (282.57 KB)
- Anexo IV - Modelo de Execucao do Contrato - Central de Servicos de TIC.pdf (105.53 KB)
- Anexo V - Modelo de Gestao do Contrato - Central de Servicos de TIC.pdf (621.83 KB)
- Anexo VI - Sustentacao do Contrato - Central de Servicos.pdf (143.29 KB)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

SERVIÇO: Resolução de Falha (BAIXA)	
Objetivo:	Realizar a investigação e o diagnóstico do problema para aplicar uma solução (seja ela definitiva ou de contorno), visando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir o mínimo de impacto negativo nas atividades e processos de negócio da instituição
Tipo: Incidente	Atendimento técnico voltado a tratar qualquer interrupção não planejada, mau funcionamento ou redução na qualidade de um serviço, sistema ou equipamento de TIC
Criticidade: BAIXA	Falhas que não interferem diretamente no trabalho do usuário (ou se referem a equipamentos redundantes) e cuja resolução pode tramitar de forma agendada
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Resolução de Falha (MÉDIA)	
Objetivo:	Realizar a investigação e o diagnóstico do problema para aplicar uma solução (seja ela definitiva ou de contorno), visando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir o mínimo de impacto negativo nas atividades e processos de negócio da instituição
Tipo: Incidente	Atendimento técnico voltado a tratar qualquer interrupção não planejada, mau funcionamento ou redução na qualidade de um serviço, sistema ou equipamento de TIC
Criticidade: MÉDIA	Falhas que dificultam ou interferem no trabalho diário do usuário, mas não o impossibilita totalmente ou possuem uma solução paliativa
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Resolução de Falha (ALTA)	
Objetivo:	Realizar a investigação e o diagnóstico do problema para aplicar uma solução (seja ela definitiva ou de contorno), visando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir o mínimo de impacto negativo nas atividades e processos de negócio da instituição
Tipo: Incidente	Atendimento técnico voltado a tratar qualquer interrupção não planejada, mau funcionamento ou redução na qualidade de um serviço, sistema ou equipamento de TIC
Criticidade: ALTA	Falhas onde não há solução de contorno e um serviço importante ou vários usuários são afetados
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Resolução de Falha (CRÍTICA)	
Objetivo:	Realizar a investigação e o diagnóstico do problema para aplicar uma solução (seja ela definitiva ou de contorno), visando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir o mínimo de impacto negativo nas atividades e processos de negócio da instituição
Tipo: Incidente	Atendimento técnico voltado a tratar qualquer interrupção não planejada, mau funcionamento ou redução na qualidade de um serviço, sistema ou equipamento de TIC
Criticidade: CRÍTICA	Falhas que causam indisponibilidade total de serviços essenciais, afetam todos os usuários ou impactam usuários prioritários/VIPs. Exigem esforço imediato e sustentado de todos os recursos disponíveis, com metas de resolução curtas
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Instalação/substituição de Equipamentos de Microinformática (BAIXA)	
Objetivo:	Mudança de baixo risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: BAIXA	A instalação deve ser atendida até uma data e hora agendadas com o usuário
Perfil profissional	
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Instalação/substituição de Equipamentos de Microinformática (MÉDIA)	
Objetivo:	Mudança de médio risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: MÉDIA	A instalação é tratada usando os prazos normais e operacionais das equipes de suporte
Perfil profissional	
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Instalação/substituição de Equipamentos de Microinformática (ALTA)	
Objetivo:	Mudança de alto risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: ALTA	Apenas em casos excepcionais (como solicitações de VIPs ou exigências legais urgentes), exigindo que a equipe interrompa atividades de menor prioridade para realizar a instalação imediatamente
Perfil profissional	
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Instalação/configuração de Sistemas e Serviços (BAIXA)	
Objetivo:	Mudança de baixo risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: BAIXA	A instalação deve ser atendida até uma data e hora agendadas com o usuário
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Instalação/configuração de Sistemas e Serviços (MÉDIA)	
Objetivo:	Mudança de médio risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: MÉDIA	A instalação é tratada usando os prazos normais e operacionais das equipes de suporte
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Instalação/configuração de Sistemas e Serviços (ALTA)	
Objetivo:	Mudança de alto risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: ALTA	Apenas em casos excepcionais (como solicitações de VIPs ou exigências legais urgentes), exigindo que a equipe interrompa atividades de menor prioridade para realizar a instalação imediatamente
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Esclarecimento de dúvidas (BAIXA)	
Objetivo:	Fornecimento de orientações técnicas, informações e dicas de uso aos usuários quanto à correta utilização das funcionalidades e facilidades de sistemas corporativos, aplicativos de escritório, softwares básicos e equipamentos de TIC
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: BAIXA	O fornecimento de orientações técnicas, informações e dicas de uso deve ser atendida até uma data e hora agendadas com o usuário
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Esclarecimento de dúvidas (MÉDIA)	
Objetivo:	Fornecimento de orientações técnicas, informações e dicas de uso aos usuários quanto à correta utilização das funcionalidades e facilidades de sistemas corporativos, aplicativos de escritório, softwares básicos e equipamentos de TIC
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: MÉDIA	O fornecimento de orientações técnicas, informações e dicas de uso usando os prazos normais e operacionais das equipes de suporte
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Esclarecimento de dúvidas (ALTA)	
Objetivo:	Fornecimento de orientações técnicas, informações e dicas de uso aos usuários quanto à correta utilização das funcionalidades e facilidades de sistemas corporativos, aplicativos de escritório, softwares básicos e equipamentos de TIC
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: ALTA	Apenas em casos excepcionais (como solicitações de VIPs ou exigências legais urgentes), exigindo que a equipe interrompa atividades de menor prioridade para fornecer as orientações técnicas, informações e dicas de uso
Perfil profissional	
2º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SERVIÇO: Concessão/remoção de acesso (ALTA)	
Objetivo:	Consiste em pequenas mudanças operacionais de rotina, abrangendo diretamente a criação, alteração ou exclusão de contas de usuários, a inclusão ou remoção de permissões em grupos específicos e a concessão ou revogação de credenciais para os diversos sistemas, pastas de rede e ambientes tecnológicos do órgão
Tipo: Requisição de Serviço	Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Criticidade: ALTA	A criação, concessão ou remoção efetiva do acesso varia de acordo com o sistema, com um prazo menor para sistemas administrativos e maior para sistemas mais complexos ou finalísticos
Perfil profissional	
1º Nível	Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior

SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

1. Recursos materiais e humanos necessários à continuidade do objeto contratado

1.1. Recursos materiais

1.1.1. Recursos de responsabilidade exclusiva do TRE/RN:

1.1.1.1. Espaço Físico e Mobiliário: Manutenção de espaço físico adequado nas dependências da Sede (Secretaria), equipado com mobiliário ergonômico (mesas e cadeiras) em conformidade com a NR-17, iluminação e climatização adequadas.

1.1.1.2. Infraestrutura Tecnológica Mínima: Estações de trabalho (microcomputadores, monitores, teclados e mouses), fones de ouvido (headsets) para a central de atendimento, cabeamento estruturado, pontos de rede lógica e elétrica além de ramais telefônicos (VoIP).

1.1.1.3. Ferramental Técnico e EPIs: Fornecimento de todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários para atuações específicas no ambiente do Tribunal, bem como kits completos de ferramentas de microinformática (chaves, testadores de cabo, alicates de crimpagem, etc.) exigidos para o suporte de campo (2º Nível).

1.1.1.4. Ferramentas Lógicas e Sistemas: Disponibilização contínua de *links* de internet e dados, licenças de sistemas operacionais, acesso a painéis de monitoramento e, fundamentalmente, a disponibilidade ininterrupta do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (GLPI) para registro e acompanhamento dos chamados.

1.1.2. Recursos de responsabilidade exclusiva da contratada:

1.1.2.1. Insumos de Identificação e Vestuário: Fornecimento, manutenção e reposição de fardamento padrão (uniformes) e crachás de identificação para toda a equipe residente alocada no TRE/RN.

1.2. Recursos humanos

1.2.1. A governança do contrato no modelo de pagamento por Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exige o acompanhamento analítico de indicadores. Para isso, os recursos humanos deverão estar estruturados da seguinte forma:

1.2.1.1. Por parte do TRE/RN (Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato):

1.2.1.1.1. Gestor do Contrato: Servidor(a) responsável pela coordenação global do contrato, autorização de acionamentos extraordinários (pacotes de serviços adicionais e diárias para o interior) e interface executiva com o Preposto da contratada.

1.2.1.1.2. Fiscal Técnico: Servidor(es) responsável(is) por monitorar diariamente os painéis do GLPI, auditar a qualidade do atendimento, apurar os resultados dos Instrumentos de Medições de Resultados (IMRs) alcançados e aplicar as respectivas glosas (descontos) nos casos de descumprimento.

1.2.1.1.3. Fiscal Administrativo: Servidor(es) responsável(is) por verificar a regularidade fiscal, trabalhista e administrativa da empresa antes do ateste das faturas mensais.

1.2.1.1.4. Fiscal Requisitante / Setorial (caso houver): Servidores representantes dos usuários finais que auxiliarão na avaliação do Índice de Satisfação do Usuário e na sinalização de eventuais desvios.

1.2.1.2. Por parte da contratada:

1.2.1.2.1. Preposto Legal: Representante formal da empresa, com poder de decisão, designado para manter diálogo constante com a Equipe de Gestão e Fiscalização do TRE/RN e responder administrativamente pelo contrato.

1.2.1.2.2. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação: Profissional residente encarregado da liderança tática da equipe, distribuição de chamados, elaboração de relatórios gerenciais e garantia do cumprimento das metas mensais de NMS, dentre outras responsabilidades.

1.2.1.2.3. Técnicos em manutenção de equipamentos de informática (níveis 1 e 2): Profissionais com perfil híbrido, responsáveis pelo primeiro atendimento (telefônico/remoto) e pela pronta intervenção física de campo (microinformática) nas dependências do Tribunal, dentre outras responsabilidades.

2. Continuidade do fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação em eventual interrupção contratual

2.1. Considerando a criticidade dos serviços de suporte a usuários e operação de infraestrutura para o funcionamento ininterrupto da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte (Sede e Zonas Eleitorais), o risco de interrupção abrupta do contrato (por abandono, falência ou rescisão motivada) será mitigado por meio de um Plano de Contingência estruturado em duas vertentes: Operacional e Administrativa.

2.1.1. Plano de Ação Operacional (Assunção Interna Temporária):

2.1.1.1. Na hipótese de paralisação repentina dos serviços por parte da contratada, o TRE/RN acionará imediatamente o seu plano de continuidade de negócios, que consiste em:

2.1.1.1.1. Remanejamento de Força de Trabalho: Os servidores lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições (STIE) serão temporariamente remanejados de seus projetos estratégicos para assumir o atendimento de 1º e 2º níveis.

2.1.1.1.2. Priorização de Serviços (Triagem Crítica): Durante o período de contingência, o catálogo de serviços no sistema GLPI sofrerá restrições. O atendimento focará exclusivamente em incidentes críticos (Sistemas Eleitorais, falhas graves de rede e segurança da informação), sendo suspensas temporariamente as requisições de serviços de baixa prioridade (ex: formatações estéticas, instalações de softwares não essenciais e remanejamento de móveis).

2.1.1.1.3. Controle de Acessos: A equipe de Segurança da Informação do TRE/RN procederá com a imediata revogação de todas as credenciais lógicas (VPN, Active Directory, GLPI) e acionará o Núcleo de Segurança Institucional e Inteligência (NSI) para providenciar o bloqueio das catracas físicas de acesso de toda a equipe terceirizada da empresa inadimplente.

2.1.2. Plano de Ação Administrativo/Legal (Mercado):

2.1.2.1. Concomitantemente à assunção interna da operação, a Administração deflagrará os mecanismos legais previstos na Lei nº 14.133/2021 para restabelecer a terceirização do serviço no menor prazo possível:

2.1.2.1.1. Convocação de Remanescentes: O TRE/RN convocará os licitantes remanescentes do pregão original, na ordem de classificação, para a assinatura de contrato nas mesmas condições propostas pelo licitante vencedor, conforme autoriza o art. 90 da Nova Lei de Licitações.

2.1.2.1.2. Contratação Emergencial: Caso a convocação de remanescentes reste infrutífera, o Tribunal instaurará processo de contratação direta por Dispensa de Licitação (art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021), visando à contratação emergencial de empresa especializada para manter a operação pelo prazo máximo de até 1 (um) ano, tempo hábil para a realização de um novo processo licitatório regular.

2.1.2.1.3. Garantia Contratual e Retenção: Como medida preventiva e de lastro financeiro, os eventuais custos de transição emergencial deixados pela contratada serão cobertos pela retenção da Garantia de Execução Contratual (art. 96) e pela retenção cautelar de faturas pendentes de pagamento.

3. Atividades de transição contratual e de encerramento do contrato

3.1. Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação

3.1.1. Considerando que a natureza desta contratação é a prestação de serviços contínuos (e não o desenvolvimento de software), os "produtos" gerados ao longo do contrato referem-se ao capital intelectual documental e gerencial da operação. Ao término do contrato, a contratada deverá entregar ao TRE/RN, em formato digital editável e estruturado, as versões finais e atualizadas dos seguintes artefatos:

3.1.1.1. Base de Conhecimento: Documentação detalhada de todos os erros conhecidos, soluções de contorno e resoluções definitivas de incidentes registrados no sistema GLPI durante a vigência do contrato.

3.1.1.2. Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e Manuais: Todos os manuais de rotina de operação de infraestrutura e roteiros de atendimento (scripts) de 1º e 2º níveis que tenham sido criados, alterados ou aprimorados pela equipe contratada.

3.1.1.3. Relatório Final de Gestão: Documento consolidado contendo o histórico de desempenho dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), principais gargalos tecnológicos identificados no período, mapa de topologia das configurações mantidas e recomendações de melhoria contínua para o ambiente de TIC do Tribunal.

3.2. Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

3.2.1. Para garantir que não haja descontinuidade ou queda na qualidade do serviço durante a troca de fornecedores, a contratada atual deverá conduzir um processo formal de Repasse de Conhecimento para a nova empresa vencedora do certame subsequente (ou para a equipe interna do TRE/RN). Este processo ocorrerá nos últimos 30 (trinta) dias de vigência do contrato e abrangerá:

3.2.1.1. Reuniões de Alinhamento: Realização de encontros técnicos entre o Gerente da contratada atual e os gestores da nova equipe para apresentação do ambiente, do histórico de problemas crônicos e da topologia de rede.

3.2.1.2. Operação Assistida: Permissão para que os técnicos da nova contratada acompanhem presencialmente (como observadores) a rotina de atendimento de 1º e 2º níveis executada pela equipe atual, familiarizando-se com o fluxo do GLPI e com o contato com os usuários.

3.3. Devolução de recursos materiais

3.3.1. Até o último dia de vigência contratual, a contratada deverá realizar a devolução formal de todos os bens e recursos físicos de propriedade do TRE/RN que foram cedidos para a execução dos serviços, mediante a assinatura de Termo de Recebimento Definitivo. A devolução incluirá, obrigatoriamente:

3.3.1.1. Todos os crachás magnéticos ou cartões de proximidade utilizados para acesso físico às dependências e catracas do edifício-sede do Tribunal.

3.3.1.2. Equipamentos de proteção, ferramentas de microinformática, headsets e quaisquer outros dispositivos que tenham sido acautelados nominalmente aos técnicos terceirizados.

3.3.1.3. Nota: O mobiliário e as estações de trabalho deverão ser entregues em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste natural pelo uso rotineiro.

3.4. Revogação de perfis de acesso

3.4.1. A fim de resguardar a Segurança da Informação e a integridade da infraestrutura eleitoral, a contratada deverá fornecer à Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato do TRE/RN, com 15 (quinze) dias de antecedência do encerramento, a relação nominal final de toda a sua equipe para o bloqueio em lote. Caberá ao TRE/RN executar:

3.4.1.1. O bloqueio e a exclusão imediata de todos os usuários terceirizados no serviço de diretório (Active Directory), revogando o acesso lógico às estações de trabalho e à rede local.

3.4.1.2. A revogação de acessos remotos (VPN) e credenciais de administração de servidores, bancos de dados e ativos de rede.

3.4.1.3. A inativação dos perfis de "Técnico/Solucionador" no sistema de chamados (GLPI), impedindo a visualização de novos incidentes ou dados de usuários.

3.5. Eliminação de caixas postais

3.5.1. No ato do encerramento contratual, todas as contas de e-mail corporativo institucional (sob o domínio @tre-rn.jus.br) que foram temporariamente criadas e vinculadas aos colaboradores da contratada deverão ser imediatamente inativadas pela área de infraestrutura do TRE/RN.

3.5.2. Caso haja histórico de comunicações relevantes para a continuidade do serviço ou para auditorias futuras, o conteúdo dessas caixas postais será submetido a backup (arquivamento) e transferido para a custódia da Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições (STIE) antes de sua eliminação definitiva.

4. Regras para estratégia de independência do órgão com relação à empresa contratada

4.1. Forma de transferência de conhecimento tecnológico nos casos de contratação de desenvolvimento de softwares sob encomenda no mercado de TIC

4.1.1. Inaplicabilidade: Este subitem não se aplica ao presente Estudo Técnico Preliminar. O objeto desta contratação restringe-se à prestação de serviços continuados de operação de infraestrutura e suporte a usuários de TIC (1º e 2º níveis). Não haverá contratação de horas de desenvolvimento de software sob encomenda, tampouco a entrega de código-fonte de aplicações construídas pela contratada.

4.1.1.1. Nota: A transferência de conhecimento estritamente operacional e de rotinas de suporte técnico já se encontra devidamente regulamentada no subitem 3.2 deste documento (Transferência final de conhecimentos).

4.2. Direitos de propriedade intelectual e autorais da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, inclusive sobre os diversos produtos gerados ao longo do contrato, tais como a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que tais direitos são exclusivos da empresa contratada

4.2.1. Embora o contrato não englobe o desenvolvimento de sistemas, a operação diária da infraestrutura e o suporte aos usuários gerarão um vasto acervo de capital intelectual inerente ao ambiente do Tribunal. Desta forma, estabelece-se que:

4.2.1.1. Direitos Exclusivos do TRE/RN: Todos os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais patrimoniais sobre os artefatos documentais gerados durante a execução do contrato pertencerão única e exclusivamente ao TRE/RN.

4.2.1.2. Escopo da Propriedade: Englobam-se nesta exclusividade todos os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), manuais de usuário, roteiros de atendimento (scripts), topologias de rede mapeadas, relatórios gerenciais analíticos e, de forma categórica, todos os artigos e soluções registrados na Base de Conhecimento do sistema GLPI.

4.2.1.3. Justificativa: A exclusividade dos direitos autorais por parte da Administração justifica-se pelo fato de que tais artefatos são concebidos com a finalidade específica de documentar e viabilizar o funcionamento do ecossistema tecnológico do próprio Tribunal. A contratada é remunerada (via NMS) exatamente para diagnosticar incidentes e documentar essas soluções, não lhe cabendo reter, comercializar ou reivindicar autoria sobre as configurações e processos internos da Justiça Eleitoral.

4.2.1.4. Vedação: É expressamente vedado à contratada utilizar a documentação operacional interna do TRE/RN, bem como dados estatísticos do contrato, para fins de consultoria externa, comercialização ou replicação em outros clientes, sob pena de responsabilização civil e administrativa por quebra de sigilo.

Natal, 18 de março de 2026

Carlos Magno do Rozário Câmara

Integrante Demandante

Denilson Bastos da Silva

Integrante Técnico

Ernesto Leca Pinto

Integrante Administrativo

Estratégia para a Contratação

1.1. Natureza do objeto

- 1.1.1.** A presente contratação caracteriza-se como prestação de serviços comuns, uma vez que os seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetiva e exaustivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais de mercado e da adoção de Acordos de Nível de Serviço (NMS/SLA), em consonância com o art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.
- 1.1.2.** O objeto classifica-se como serviço continuado (art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021), sendo essencial e indispensável para a manutenção ininterrupta das atividades finalísticas e administrativas da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, englobando a Sede e as Zonas Eleitorais.
- 1.1.2.1.** A classificação do objeto como serviço contínuo fundamenta-se na essencialidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação para a prestação jurisdicional e administrativa da Justiça Eleitoral. A interrupção dos serviços de suporte a usuários e da operação de rede acarretaria a paralisação imediata dos Cartórios Eleitorais (Zonas) e da Sede do TRE/RN, inviabilizando o atendimento ao eleitor, o processamento de processos judiciais eletrônicos (PJe) e, em última instância, a própria organização e realização dos pleitos eleitorais.
- 1.1.3.** Os serviços a serem prestados não se enquadram na definição de "artigos de luxo", conforme preconiza o Decreto nº 10.818/2021 e o art. 20 da Lei nº 14.133/2021, tratando-se de suporte tecnológico estritamente necessário para a operacionalização da infraestrutura de TIC do TRE/RN.
- 1.1.4.** Trata-se de contratação com equipe residente, porém sem Dedicção Exclusiva de Mão de Obra, uma vez que a remuneração estará vinculada à entrega de resultados e não à mera disponibilidade de postos de trabalho.

1.2. Parcelamento do objeto

- 1.2.1.** Em observância ao art. 40, § 2º e § 3º, da Lei nº 14.133/2021, e em consonância com o entendimento consolidado na Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU), adota-se o não parcelamento do objeto, procedendo-se à adjudicação global sob a forma de Lote Único, contemplando todos os itens da contratação (parcela fixa e pacotes variáveis).
- 1.2.2.** A opção pelo agrupamento justifica-se pela inviabilidade técnica de divisão da Central de Serviços de TIC. A segregação dos níveis de atendimento (1º e 2º níveis) para empresas distintas acarretaria grave risco à eficiência operacional do TRE/RN, gerando fragmentação do fluxo de resolução de incidentes (quebra do

framework ITIL), dificuldade de auditoria de chamados no sistema GLPI e conflitos de responsabilidade (accountability) entre fornecedores.

1.2.3. Sob a ótica da viabilidade econômica, o agrupamento em Lote Único garante economia de escala à Administração. A gestão unificada por uma única contratada reduz os custos indiretos de administração (exigindo apenas um Gerente e um Preposto) e viabiliza a otimização dos recursos humanos alocados, permitindo, por exemplo, que os técnicos atuem de forma híbrida (1º e 2º níveis) e sem ociosidade.

1.2.4. Ademais, a adjudicação global é indispensável para o modelo de pagamento por Níveis Mínimos de Serviços (NMS). Ao concentrar a Parcela Fixa Contínua (operação padrão) e as Parcelas Variáveis Eventuais (plantões eleitorais e deslocamentos) no mesmo lote, o TRE/RN assegura que a mesma equipe residente, já ambientada, credenciada e capacitada na infraestrutura da Justiça Eleitoral, seja a responsável por atuar nos momentos de criticidade e sazonalidade do pleito.

1.3. Adjudicação do objeto

1.3.1. O critério de julgamento a ser adotado será o de menor preço, observado o cumprimento integral das especificações técnicas.

1.3.2. A adjudicação dar-se-á à licitante que, após a fase de lances, apresentar a proposta final mais vantajosa e comprovar o cumprimento integral de todas as exigências técnicas e legais, devendo submeter a sua Planilha de Custos e Formação de Preços para análise.

1.3.2.1. Apesar de o modelo de remuneração ser fixado por resultados (Níveis Mínimos de Serviços - NMS), a licitante vencedora deverá, obrigatoriamente, apresentar a sua Planilha de Custos e Formação de Preços adequada ao valor final do lance. A exigência da planilha tem finalidade estrita de:

1.3.2.1.1. Comprovar a exequibilidade da proposta, demonstrando a viabilidade de arcar com o piso salarial da categoria (CCT), os encargos sociais, tributos e insumos sem incorrer em prejuízo; e

1.3.2.1.2. Servir como parâmetro matemático e analítico exclusivo para eventuais e futuros pedidos de repactuação (reequilíbrio econômico-financeiro) decorrentes da alteração de Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) no que tange à rubrica de mão de obra, separando-a dos custos de insumos que são reajustados por índices gerais (como o IPCA).

1.3.3. Por se tratar de prestação de serviços técnicos continuados, e não de aquisição de bens de prateleira, não haverá a exigência de apresentação de catálogos

técnicos ou amostras físicas. A avaliação da capacidade técnico-operacional da licitante será realizada na fase de habilitação, mediante a análise de Atestado(s) de Capacidade Técnica que comprove(m) a aptidão prévia da empresa na execução de serviços de suporte a usuários de TIC compatíveis em complexidade com o objeto deste certame

1.4. Modalidade e tipo de licitação

1.4.1. A futura contratada será selecionada por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica.

1.5. Vigência do contrato

1.5.1. O prazo de vigência inicial do contrato será de **02 (dois)** anos e poderá ser prorrogado **até o limite máximo de 10 (dez) anos**, na forma dos Arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021. Justifica-se o prazo de vigência inicial superior a 1 ano pelas seguintes razões:

1.5.1.1. Amortização de Custos e Redução do Preço Mensal (Economicidade): A prestação de serviços residentes exige da futura contratada investimentos iniciais significativos, tais como recrutamento especializado, fornecimento de fardamentos, exames admissionais e treinamento da equipe na cultura organizacional do Tribunal. Em um contrato de apenas 12 (doze) meses, a licitante é forçada a embutir e diluir todo esse custo em um curto período, elevando o valor da parcela mensal. A diluição desses custos fixos ao longo de 24 (vinte e quatro) meses permite a formulação de propostas comerciais mais enxutas e competitivas no pregão.

1.5.1.2. Curva de Aprendizado e Estabilidade do NMS (Eficácia): O suporte de Tecnologia da Informação (1º e 2º níveis) possui uma curva de aprendizado inerente. A equipe terceirizada necessita de tempo para se familiarizar com a topologia de rede, os sistemas eleitorais proprietários, o catálogo de serviços do GLPI e o perfil dos usuários (magistrados e servidores). Um contrato mais longo garante a retenção desse capital intelectual e a estabilidade da qualidade do atendimento (Níveis Mínimos de Serviços), evitando o transtorno de uma nova transição e queda de produtividade a cada 12 (doze) meses.

1.5.1.3. Eficiência Administrativa e Redução de Custos Ocultos: A modelagem, o planejamento e a execução de um processo licitatório de TI desta magnitude consomem expressivos recursos humanos e materiais da Administração. A fixação da vigência inicial em 24 (vinte e quatro) meses, com possibilidade de prorrogações sucessivas até o limite legal de 10 anos (art. 107 da Lei nº 14.133/2021), desonera as equipes de licitação,

pregoeiros e pareceristas jurídicos do TRE/RN, permitindo que foquem em outras demandas estratégicas do órgão.

1.6. Equipe de apoio à contratação

1.6.1. A Equipe de Planejamento da Contratação prestará o apoio técnico necessário ao Pregoeiro e à autoridade competente durante a fase de seleção do fornecedor, especialmente na análise das propostas e documentos técnicos.

1.6.1.1. Qualquer setor do TRE/RN envolvido no processo de contratações também dará apoio ao pregoeiro, conforme suas atribuições.

1.7. Equipe de gestão do contrato

1.7.1. A fiscalização e gestão da execução contratual observarão o princípio da segregação de funções, sendo designados os seguintes atores:

1.7.1.1. Gestor do Contrato: Coordenador de Infraestrutura Tecnológica (STIE), responsável pela coordenação global do contrato, autorização de acionamentos de pacotes extraordinários (plantões eleitorais e diárias) e condução de eventuais processos de repactuação ou penalização.

1.7.1.2. Fiscal Técnico: Servidor da área de TIC, responsável pelo monitoramento diário dos painéis do sistema GLPI, apuração dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (SLA/NMS) alcançados no mês e cálculo das eventuais glosas (descontos) a serem aplicadas nas faturas.

1.7.1.3. Fiscal Administrativo: Servidor designado para a verificação rigorosa da regularidade fiscal, trabalhista e administrativa previamente ao ateste de cada fatura mensal.

1.7.1.4. Fiscal Demandante: Representante da área solicitante (quando distinto do técnico), responsável por atestar a utilidade do serviço entregue.

Natal, 19 de março de 2026

Carlos Magno do Rozário Câmara

Integrante Demandante

Denilson Bastos da Silva

Integrante Técnico

Ernesto Leca Pinto

Integrante Administrativo

Análise de Riscos

O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

1. Identificação e análise dos principais riscos

1.1. A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

Id	Risco	Relacionado à	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco
R01	Falta de clareza quanto às demandas a serem executadas e mantidas.	Fase de Planejamento	2	4	8
R02	Atraso no processo administrativo de contratação.	Fase de Planejamento / Seleção do Fornecedor	2	5	10
R03	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.	Fase de Planejamento	1	5	5
R04	Especificações fora da realidade do mercado.	Fase de Planejamento	2	5	10
R05	Exigências de habilitação restritivas.	Fase de Planejamento	2	5	10
R06	Estimativa de demandas superior às necessidades.	Fase de Planejamento	2	5	10
R07	Estimativa de demandas inferior às necessidades.	Fase de Planejamento	2	4	8
R08	Valor estimado superior à	Seleção do	3	5	15

	realidade de mercado.	Fornecedor			
R09	Valor estimado inferior à realidade de mercado.	Seleção do Fornecedor	3	4	12
R10	Baixa qualificação técnica da empresa contratada.	Seleção do Fornecedor	2	3	6
R11	Falta de interesse do mercado no objeto da licitação.	Seleção do Fornecedor	1	5	5
R12	Atraso no início da prestação dos serviços.	Gestão Contratual	1	4	4
R13	A contratada não cumprir com obrigações contratuais.	Gestão Contratual	3	5	15
R14	Prática de assédio promovida pelo TRE/RN contra os funcionários terceirizados.	Gestão Contratual	1	5	5
R15	Divulgação de informações que estejam sob sigilo.	Gestão Contratual	1	5	5

1.1.1. Classificação quanto ao nível de probabilidade e impacto

Classificação	Valor
Muito Baixo	1
Baixo	2
Médio	3
Alto	4
Muito Alto	5

2. Avaliação e tratamento dos riscos identificados

2.1. Risco 01

Risco	Falta de clareza quanto às demandas a serem executadas e mantidas.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Alto
Dano 1	Impugnações ao edital ou aviso de contratação direta que podem gerar atraso na contratação além de retrabalho para nova elaboração do Termo de Referência.
Dano 2	Deficiência na execução dos serviços gerando dificuldades na gestão e fiscalização da contratação.
Tratamento	Mitigar

2.1.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Verificar contratações similares na administração pública.	Equipe de Planejamento
2	Consultar o mercado objeto da contratação.	Equipe de Planejamento
3	Avaliar as demandas executadas no atual contrato e revisá-las.	Equipe de Planejamento
4	Revisão do Termo de Referência.	SETEC e AJDG
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Equipe de Planejamento disponível para auxiliar os servidores da SECLI nas respostas às impugnações apresentadas.	Equipe de Planejamento e SECLI
2	Readequação do Termo de Referência, de acordo com as impugnações apresentadas.	Equipe de Planejamento
3	Aplicação de sanção administrativa específica prevista no Termo de Referência para o caso de descumprimento de obrigações contratuais.	Equipe de Fiscalização e AJDG

2.2. Risco 02

Risco	Atraso no processo administrativo de contratação.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	O TRE/RN fica sem o serviço, gerando atrasos nas metas relacionadas à Tecnologia da Informação e insatisfação dos usuários.
Dano 2	Dificuldades para execução orçamentária.
Tratamento	Mitigar

2.2.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Acompanhamento do andamento do processo por meio do PCA e PDTIC.	Equipe de Planejamento, GAPSTIE e COLIC
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Realizar contratação emergencial.	STIE, SAOF e AJDG
2	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE
3	Liberar os recursos orçamentários para outras demandas até que nova contratação seja realizada.	STIE e SAOF

2.3. Risco 03

Risco	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.
Probabilidade	Muito baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	Impossibilidade da contratação.
Tratamento	Mitigar

2.3.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Inclusão da demanda no PDTIC e PCA.	Integrante Demandante e STIE
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE

2.4. Risco 04

Risco	Especificações fora da realidade do mercado.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	Impugnações ao edital ou aviso de contratação direta que podem gerar atraso na contratação além de retrabalho para nova elaboração do Termo de Referência.
Dano 2	Impossibilidade de contratação, já que o objeto não teria como ser fornecido pelo mercado.
Tratamento	Mitigar

2.4.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Verificar contratações similares na administração pública.	Equipe de Planejamento
2	Consultar o mercado objeto da contratação.	Equipe de Planejamento
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Equipe de Planejamento disponível para auxiliar os servidores da SECLI nas respostas às impugnações apresentadas.	Equipe de Planejamento e SECLI
2	Readequação do Termo de Referência, de acordo com as impugnações apresentadas.	Equipe de Planejamento
3	Readequação do Termo de Referência, no caso de fracasso na contratação.	Equipe de Planejamento
4	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE

2.5. Risco 05

Risco	Exigências de habilitação restritivas.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	Impugnações ao edital ou aviso de contratação direta que podem gerar atraso na contratação além de retrabalho para nova elaboração do Termo de Referência.
Dano 2	Impossibilidade de contratação, já que o objeto não teria como ser fornecido pelo mercado, por falta de empresas a serem habilitadas.
Dano 3	Restrição à competitividade, evitando a obtenção de proposta mais vantajosa.
Tratamento	Mitigar

2.5.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Verificar contratações similares na administração pública.	Equipe de Planejamento
2	Consultar o mercado objeto da contratação.	Equipe de Planejamento
3	Revisão do Termo de Referência.	SETEC e AJDG
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Equipe de Planejamento disponível para auxiliar os servidores da SECLI nas respostas às impugnações apresentadas.	Equipe de Planejamento e SECLI
2	Readequação do Termo de Referência, de acordo com as impugnações apresentadas.	Equipe de Planejamento

3	Readequação do Termo de Referência, no caso de fracasso na contratação.	Equipe de Planejamento
4	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE

2.6. Risco 06

Risco	Estimativa de demandas superior às necessidades.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	Superfaturamento da contratação.
Tratamento	Mitigar

2.6.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Levantar histórico de demandas no TRE/RN em anos eleitorais e não eleitorais.	Equipe de Planejamento
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Revisão do contrato, para ajustar o valor à realidade de demandas.	Equipe de Fiscalização e AJDG
2	Extinção contratual.	Equipe de Fiscalização e AJDG

2.7. Risco 07

Risco	Estimativa de demandas inferior às necessidades.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	Nem todos os serviços serão executados.
Tratamento	Mitigar

2.7.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Levantar histórico de demandas no TRE/RN em anos eleitorais e não eleitorais.	Equipe de Planejamento
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Aditivar o contrato até o limite de 25% do valor.	Equipe de Fiscalização e AJDG

2.8. Risco 08

Risco	Valor estimado superior à realidade de mercado.
Probabilidade	Médio
Impacto	Muito alto
Dano 1	Contratação superfaturada.
Tratamento	Mitigar

2.8.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar pesquisa de preços com base na Instrução Normativa nº 65/2021 – SEGES/ME.	SETEC
2	Avaliar como outros órgãos precificaram os serviços.	SETEC
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Consultar a contratada para ajustar o valor da sua proposta sob pena de rescisão contratual.	Equipe de Fiscalização e AJDG

2.9. Risco 09

Risco	Valor estimado inferior à realidade de mercado.
Probabilidade	Médio
Impacto	Alto
Dano 1	Impossibilidade de contratação, gerando atrasos e retrabalho para nova elaboração de valor estimado.
Dano 2	Contratação com empresa que não apresente estrutura adequada para fornecer o objeto.
Tratamento	Mitigar

2.9.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar pesquisa de preços com base na Instrução Normativa nº 65/2021 – SEGES/ME.	SETEC
2	Avaliar como outros órgãos precificaram os serviços.	SETEC
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Nova elaboração de valor estimado com consulta ao mercado.	SETEC
2	Aplicação de sanção administrativa específica prevista no Termo de Referência para o caso de descumprimento de obrigações contratuais.	Equipe de Fiscalização e AJDG

3	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE
---	---	------

2.10. Risco 10

Risco	Baixa qualificação técnica da empresa contratada.
Probabilidade	Baixa
Impacto	Médio
Dano 1	Dificuldades na execução dos serviços.
Tratamento	Mitigar

2.10.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Verificar contratações similares na administração pública.	Equipe de Planejamento
2	Consultar o mercado objeto da contratação.	Equipe de Planejamento
3	Revisão do Termo de Referência.	SETEC e AJDG
4	Análise minuciosa dos documentos de habilitação técnica porventura exigidos.	Integrante Técnico
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Aplicação de sanção administrativa específica prevista no Termo de Referência para o caso de descumprimento de obrigações contratuais.	Equipe de Fiscalização e AJDG
2	Acompanhamento da gestão contratual pela equipe de fiscalização de forma concomitante à execução dos serviços.	Equipe de Fiscalização

2.11. Risco 11

Risco	Falta de interesse do mercado no objeto da licitação.
Probabilidade	Muito baixa
Impacto	Muito alto
Dano 1	Contratação deserta.
Dano 2	Baixa competitividade no certame.
Tratamento	Mitigar

2.11.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar pesquisa de preços com base na Instrução Normativa	SETEC

	nº 65/2021 – SEGES/ME.	
2	Avaliar como outros órgãos precificaram os serviços.	SETEC
3	Divulgar o Edital com empresas potencialmente interessadas no objeto.	Equipe de Planejamento
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE
2	Consultar o mercado buscando entender os motivos do desinteresse.	Equipe de Planejamento

2.12. Risco 12

Risco	Atraso no início da prestação dos serviços.
Probabilidade	Muito baixa
Impacto	Alto
Dano 1	O TRE/RN fica sem o serviço, gerando atrasos nas metas relacionadas à Tecnologia da Informação.
Tratamento	Mitigar

2.12.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Adotar prazo de início compatível com a realidade do objeto.	Equipe de Planejamento e Fiscalização
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Aplicação de sanção administrativa específica prevista no Termo de Referência para o caso de descumprimento de obrigações contratuais.	Equipe de Fiscalização e AJDG
2	Acompanhamento da gestão contratual pela equipe de fiscalização de forma concomitante à execução dos serviços.	Equipe de Fiscalização
3	Alocar servidores da STIE para atuarem na Central de Serviços de TIC temporariamente.	STIE

2.13. Risco 13

Risco	A contratada não cumprir com obrigações contratuais.
Probabilidade	Média
Impacto	Muito Alto
Dano 1	Dificuldades na execução do contrato podendo gerar atrasos ou até mesmo o descumprimento dos NMSs.

Tratamento	Mitigar
------------	---------

2.13.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Prever as sanções administrativas com amplitude de possibilidades de falhas.	Equipe de Planejamento
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Aplicação de sanção administrativa específica prevista no Termo de Referência para o caso de descumprimento de obrigações contratuais.	Equipe de Fiscalização e AJDG
2	Acompanhamento da gestão contratual pela equipe de fiscalização de forma concomitante à execução dos serviços.	Equipe de Fiscalização

2.14. Risco 14

Risco	Prática de assédio promovida pelo TRE/RN contra os funcionários terceirizados.
Probabilidade	Muito baixa
Impacto	Muito Alto
Dano 1	Insatisfação dos funcionários pelo dano moral sofrido, podendo ocorrer judicialização quanto ao assédio praticado.
Tratamento	Mitigar

2.14.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Prever no Termo de Referência a necessidade de conhecimento por parte dos funcionários da contratada da política de combate ao assédio promovida pelo TRE/RN.	Equipe de Planejamento
2	Estudar a legislação e regulamentação sobre o tema em fontes como CNJ, TSE e TCU.	Equipe de Planejamento
3	Campanha de divulgação interna.	Administração
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Intensificação na fiscalização contratual para conscientizar o servidor que estiver praticando assédio contra o funcionário terceirizado.	Equipe de Fiscalização

2.15. Risco 15

Risco	Divulgação de informações que estejam sob sigilo.
Probabilidade	Muito baixa
Impacto	Muito Alto
Dano 1	Prejuízo à imagem do TRE/RN.
Dano 2	Prejuízo à privacidade caso o prejudicado com a divulgação seja pessoa física.
Dano 3	Violação ao disposto na LGPD e outras normas correlatas.
Tratamento	Mitigar

2.15.1. Tratamento

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Necessidade de previsão no Termo de Referência da observância da Política de Segurança da Informação - PSI do TRE/RN.	Equipe de Planejamento
2	A contratada deve assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo da Informação.	Equipe de Fiscalização
3	Prever no Termo de Referência sanção específica para a não observância da PSI do TRE/RN.	Equipe de Planejamento
4	Bloqueio do acesso dos terceirizados aos sistemas informatizados tão logo se desliguem do contrato.	Equipe de Fiscalização
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Intensificação na fiscalização contratual para conscientizar o Judicialização para obtenção de indenização pelo prejuízo causado com a divulgação de informação sob sigilo.	Administração, União e prejudicado.
2	Aplicação de sanção administrativa específica prevista no Termo de Referência para o caso de descumprimento quanto a preservação do sigilo da informação.	Equipe de Fiscalização e AJDG
3	Caso verificado o dolo, substituição do terceirizado responsável pelo vazamento da informação.	Equipe de Fiscalização

Natal, 19 de março de 2026

Carlos Magno do Rozário Câmara

Integrante Demandante

Denilson Bastos da Silva

Integrante Técnico

Ernesto Leca Pinto

Integrante Administrativo

MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Rotinas de execução

1.1. Início dos Serviços e Transição: A execução dos serviços será iniciada a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço (OS) pelo Gestor do Contrato. A contratada terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do envio da OS inicial, que será encaminhada ao e-mail da contratada cadastrado no sistema de compras governamentais e na proposta, para mobilizar a equipe residente (Gerente e Técnicos), providenciar os fardamentos e concluir o repasse de conhecimento junto à equipe anterior ou ao corpo técnico do TRE/RN.

1.2. Local e Horário de Prestação: Os serviços contínuos de operação e suporte de 1º e 2º níveis serão executados presencialmente, nas dependências da Sede do TRE/RN. O atendimento padrão ocorrerá em dias úteis, no horário de expediente estipulado pelo Tribunal.

1.3. Acionamentos Extraordinários (Sazonalidade): Durante os períodos eleitorais, fechamento de cadastro ou manutenções críticas, a execução de serviços em horários extraordinários (finais de semana, feriados ou horário estendido) e os deslocamentos para as Zonas Eleitorais no interior do Estado só poderão ser realizados mediante prévia e expressa emissão de Ordem de Serviço específica (autorizando o consumo dos "Pacotes Adicionais e Diárias"), assinada pelo Gestor ou Fiscal do Contrato.

1.4. Ferramenta Oficial de Gestão: Toda a rotina operacional da equipe residente (abertura, registro, roteamento e encerramento de chamados) ocorrerá exclusivamente por meio do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (GLPI) ou outro sistema que vier a substituí-lo fornecido pelo TRE/RN. Não será reconhecido, para fins de metas ou pagamentos, qualquer atendimento prestado de forma informal (boca a boca ou *WhatsApp* pessoal) que não esteja devidamente registrado na ferramenta oficial.

2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

2.1. Inaplicabilidade de Amostras Físicas: Por se tratar de prestação de serviços técnicos continuados de suporte a usuários e infraestrutura lógica, não haverá a entrega de bens físicos ou amostras materiais para fins de comparação prévia.

2.2. Controle por Linha de Base: O controle de qualidade e a comparação da evolução dos serviços serão realizados com base nos relatórios gerados pelo sistema GLPI, além de consultas aos usuários por meio de avaliações de atendimento. Os primeiros 90 dias corridos de prestação dos serviços (após a transição) servirão para o estabelecimento de uma Linha de Base do ambiente, permitindo ao Fiscal Técnico comparar a evolução mensal do tempo de resposta, tempo de solução e índice de satisfação do usuário.

3. Mecanismos formais de comunicação entre a Contratada e a Administração

3.1. Canais Oficiais: As comunicações entre o contratante e contratada deverão ser sempre formalizadas, garantindo o rastreamento das decisões. O registro diário de incidentes será via sistema GLPI, enquanto as tratativas administrativas, autorizações de faturamento e notificações ocorrerão preferencialmente via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e e-mail institucional.

3.2. O fluxo de comunicação observará a matriz de responsabilidades disposta na Tabela a seguir:

Documento/Ação	Emissor	Destinatário	Canal	Periodicidade
Contrato, termos aditivos e apostilas	Autoridade do TRE/RN	Representante da contratada	Físico ou Correio eletrônico	Única e conforme a necessidade
Mensagens eletrônicas	Gestor/Fiscal do Contrato ou Preposto/Gerente	Preposto/Gerente ou Gestor/Fiscal do Contrato	Correio eletrônico ou Aplicativo de mensagens instantâneas	Conforme a necessidade
Ordem de Serviço	Gestor ou Fiscal do Contrato	Preposto ou Representante da contratada	Correio eletrônico	Início dos serviços Por demanda
Ofício comunicando ocorrências do Contrato	Gestor do Contrato	Preposto ou Representante da contratada	Correio eletrônico	Conforme a necessidade
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	Representante da contratada	Gestor do Contrato	Físico ou Correio eletrônico	Na assinatura do contrato ou reunião inicial de alinhamento
Autorização para emissão de Nota Fiscal	Gestor do Contrato	Preposto ou Representante da contratada	Correio eletrônico	Mensal
Nota Fiscal	Preposto ou Representante da	Gestor do	Físico ou Correio	Mensal

Documento/Ação	Emissor	Destinatário	Canal	Periodicidade
	contratada	Contrato	eletrônico	
Abertura e Trâmite de Chamados	Usuários ou Fiscais do Contrato	Gerente ou Técnicos da contratada	GLPI ou via telefone (excepcional)	Por demanda
Relatório Mensal de Desempenho (NMS)	Preposto ou Gerente	Fiscal Técnico do Contrato	Correio eletrônico	Mensal

Formas de comunicação e acompanhamento da execução do Contrato

4. Forma de pagamento em função dos resultados

4.1. Remuneração Vinculada a Resultados: Afasta-se o pagamento baseado na mera disponibilidade de postos de trabalho. A remuneração mensal será realizada exclusivamente em função dos resultados entregues, aferidos de forma objetiva por meio dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

4.2. Fluxo de Faturamento e Recebimento: O processo de pagamento ocorrerá mensalmente, observando o seguinte rito:

4.2.1. Recebimento Provisório: Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação, o Supervisor/Gerente/Preposto da Contratada entregará o Relatório de NMS consolidado. A Administração emitirá o Termo de Recebimento Provisório em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento desse documento.

4.2.2. Avaliação e Glosas: O Fiscal Técnico analisará o relatório. Caso a Contratada não tenha atingido as metas do Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou Instrumento de Medição de Resultados (IMR) — como atrasos na solução de chamados ou baixo índice de satisfação —, será aplicado o redutor (glosa) sobre o valor da Parcela Fixa daquele mês, em percentual estritamente proporcional à ineficiência, conforme tabela de NMS do Termo de Referência.

4.2.3. Recebimento Definitivo: O Fiscal Administrativo verificará a regularidade fiscal, trabalhista e administrativa. Estando tudo regular e com as eventuais glosas já calculadas, emitir-se-á o Termo de Recebimento Definitivo, autorizando a empresa a emitir a Nota Fiscal com o valor final ajustado.

4.3. Pagamento das Parcelas Variáveis: Os custos relativos às Parcelas Variáveis (plantões eleitorais e deslocamentos ao interior) não compõem a rubrica fixa mensal. Estes itens só serão liquidados e pagos nos meses em que houver a efetiva comprovação de sua execução, sempre lastreados pela respectiva Ordem de Serviço autorizativa.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

ANEXO II - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

1. Critério de aceitação - métrica e periodicidade

1.1. Com o objetivo de assegurar a efetividade, a confiabilidade e a continuidade dos serviços contratados, estabelecem-se os *Níveis Mínimos de Serviços* (NMS) apresentados na *Tabela 1* a seguir, definindo os parâmetros mínimos de qualidade a ser observado pela CONTRATADA.

Nº 01. SERVIÇO: Resolução de Falha	
Item	Descrição
Finalidade	Realizar a investigação e o diagnóstico do problema para aplicar uma solução (seja ela definitiva ou de contorno), visando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir o mínimo de impacto negativo nas atividades e processos de negócio da instituição
Tipo:	Incidente: Atendimento técnico voltado a tratar qualquer interrupção não planejada, mau funcionamento ou redução na qualidade de um serviço, sistema ou equipamento de TIC
Metas a cumprir	<ul style="list-style-type: none">• Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 30 (trinta) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço• Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC• Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC• Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC• Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC• Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 (vinte e seis) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato• Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado

Instrumento de medição	Relatórios de desempenho fornecidos ferramenta oficial de ITSM (GLPI) e auditoria do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de serviços, consolidado pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento e Eficiência (Central de Serviços): <ul style="list-style-type: none"> • Índice de chamados resolvidos no prazo: $(\text{Total de chamados resolvidos no período dentro do SLA de prazo estabelecido} \div \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$ 2. Qualidade e Satisfação: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos Usuários: $(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} \div \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100\%$
Início da Vigência	Data de assinatura do Contrato
Nº 02. SERVIÇO: Instalação/substituição de Equipamentos de Microinformática	
Item	Descrição
Finalidade	Mudança de baixo, médio ou alto risco para agregar um novo componente ao ambiente do usuário que abrange tanto a disponibilização e montagem física de equipamentos de microinformática (como estações de trabalho, estabilizadores, monitores e impressoras), quanto a instalação lógica de softwares, sistemas e aplicativos homologados nas estações de trabalho
Tipo:	Requisição de Serviço: Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Metas a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 30 (trinta) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 (vinte e seis) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato • Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data

	e horário acordado
Instrumento de medição	Relatórios de desempenho fornecidos ferramenta oficial de ITSM (GLPI) e auditoria do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de serviços, consolidado pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento e Eficiência (Central de Serviços): <ul style="list-style-type: none"> • Índice de chamados resolvidos no prazo: $(\text{Total de chamados resolvidos no período dentro do SLA de prazo estabelecido} \div \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$ 2. Qualidade e Satisfação: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos Usuários: $(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} \div \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100\%$
Início da Vigência	Data de assinatura do Contrato
Nº 03. SERVIÇO: Esclarecimento de dúvidas	
Item	Descrição
Finalidade	Fornecimento de orientações técnicas, informações e dicas de uso aos usuários quanto à correta utilização das funcionalidades e facilidades de sistemas corporativos, aplicativos de escritório, softwares básicos e equipamentos de TIC
Tipo:	Requisição de Serviço: Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Metas a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 30 (trinta) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 (vinte e seis) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato • Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado

Instrumento de medição	Relatórios de desempenho fornecidos ferramenta oficial de ITSM (GLPI) e auditoria do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de serviços, consolidado pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento e Eficiência (Central de Serviços): <ul style="list-style-type: none"> • Índice de chamados resolvidos no prazo: $(\text{Total de chamados resolvidos no período dentro do SLA de prazo estabelecido} \div \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$ 2. Qualidade e Satisfação: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos Usuários: $(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} \div \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100\%$
Início da Vigência	Data de assinatura do Contrato
Nº 04. SERVIÇO: Concessão/remoção de acesso	
Item	Descrição
Finalidade	Consiste em pequenas mudanças operacionais de rotina, abrangendo diretamente a criação, alteração ou exclusão de contas de usuários, a inclusão ou remoção de permissões em grupos específicos e a concessão ou revogação de credenciais para os diversos sistemas, pastas de rede e ambientes tecnológicos do órgão
Tipo:	Requisição de Serviço: Atendimento a uma solicitação padronizada e planejada do usuário para a provisão de um novo recurso tecnológico, seguindo um fluxo de trabalho previamente conhecido e com prazos e atividades já estipulados
Metas a cumprir	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 30 (trinta) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, conforme SLA definido no Catálogo de Serviços de TIC • Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 (vinte e seis) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato • Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado

Instrumento de medição	Relatórios de desempenho fornecidos ferramenta oficial de ITSM (GLPI) e auditoria do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Relatório mensal de serviços, consolidado pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento e Eficiência (Central de Serviços): <ul style="list-style-type: none"> • Índice de chamados resolvidos no prazo: $(\text{Total de chamados resolvidos no período dentro do SLA de prazo estabelecido} \div \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$ 2. Qualidade e Satisfação: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação dos Usuários: $(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} \div \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100\%$
Início da Vigência	Data de assinatura do Contrato

Tabela 1 - Níveis de Serviços Exigidos

1.2. Esses níveis definem a produtividade, a capacidade de fornecimento e os critérios de aceitação dos serviços prestados, abrangendo indicadores de disponibilidade, desempenho e suporte técnico.

1.3. Ferramentas de medição: acompanhamento através de relatório mensal de serviços e, quando necessário de forma manual.

1.4. Periodicidade de aferição: mensal.

2. Metodologia/formas de avaliação da qualidade e adequação da solução às especificações funcionais e tecnológicas

2.1. O cumprimento dos NMS será acompanhado mensalmente pelo CONTRATANTE, mediante instrumentos de monitoramento e relatórios gerenciais, constituindo-se em requisito essencial para a plena execução contratual, bem como para a aplicação de eventuais ajustes de pagamento ou sanções em caso de descumprimento.

2.2. Ferramentas de avaliação: acompanhamento através de relatório mensal de serviços e, quando necessário de forma manual, com periodicidade mensal.

2.3. Forma de obtenção das informações: relatórios fornecidos ferramenta oficial de ITSM (GLPI) e auditoria do CONTRATANTE.

2.4. Listas de verificação e de roteiros de teste aplicáveis: não há necessidade de listas ou *checklists* para a realização de inspeção.

2.5. Inspeção e diligências aplicáveis: caso o serviço não esteja de acordo com as especificações exigidas no Termo de Referência, a empresa CONTRATADA será notificada para apresentar a justificativa cabível e realizar a correção do serviço.

3. Procedimento para emissão da nota fiscal

3.1. Como o objeto é a entrega de serviço contínuo, a nota fiscal será emitida mensalmente após os recebimentos provisório e definitivo.