



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

Estudo Técnico Preliminar de STIC (ETP)¹

Planejamento de Contratações de STIC

PROAD: 2240/2024

PAC ID 15008

Introdução

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

1. Definição e especificação das necessidades e requisitos

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação e comunicação (TIC), para execução continuada de atividades de suporte técnico, remoto e presencial em primeiro e segundo níveis de atendimento em todo o TRT da 12ª Região.

1.1 Justificativa para a contratação

Contratação de serviço continuado de tecnologia da informação e comunicação que objetiva evitar interrupções na prestação jurisdicional, inclusive as previstas no Plano Continuidade de Negócios (PCN).

¹ Em regra, conforme art. 28, da Resolução nº 468/2022, o DOD, ETP e TR serão disponibilizados em sítio eletrônico de fácil acesso e no Connect-Jus até a data de publicação do edital da licitação. A avaliação de acesso à informação contida em ETP, com informações sensíveis ou sigilosas, será analisada a critério de cada órgão do poder judiciário, respeitando os termos da Lei no 12.527/2011, e da Resolução CNJ no 215/2015.



Atualmente o TRT da 12ª Região conta com a execução do Contrato PRE-3995/2019, vigente até o dia 27/08/2024 quando atingirá o seu tempo máximo de vigência de 60 (sessenta) meses. Ele possui em seu objeto a “Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, em primeiro e segundo níveis de atendimento aos usuários de TIC, em todo o TRT da 12ª Região”.

A manutenção dos serviços de suporte técnico terceirizado é imprescindível para a continuidade dos serviços de suporte prestados com qualidade e eficiência pela SETIC aos usuários dos sistemas de informática, contribuindo para que o TRT da 12ª Região cumpra o seu papel social.

Para se ajustar às demandas de suporte crescentes, em relação ao atual contrato será acrescentado 1 (um) posto de serviço à equipe da Unidade de Apoio à Central de Serviços de TIC (UAC), passando a nova contratação a ter 15 (quinze) postos de serviço, distribuídos conforme a tabela abaixo.

Unidade		Função do Posto de Serviço	Quantidade
Equipe Técnica da Capital	UAC	Supervisor Técnico	1
	UAC	Atendente Técnico Remoto	4
	UAP1	Atendente Técnico Presencial/Remoto	4
Equipe Técnica do Interior	UAP2	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP3	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP4	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP5	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP6	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP7	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
Total			15



1.2 Identificação das necessidades de negócio

Considerando que o efetivo de servidores da equipe de SUPORTE não é suficiente para manter o nível de atendimento de suporte em TIC exigido pelas diversas áreas do TRT da 12ª Região, é imprescindível que seja mantido um contrato para prestação de serviço de suporte técnico aos usuários de TIC, com qualidade e tempo de resposta compatíveis com as necessidades deste Regional, sob pena de prejuízo a todas as atividades da Instituição que dependem dos serviços prestados pela referida equipe.

A empresa contratada deverá disponibilizar técnicos de TI com experiência na solução de demandas dos diversos serviços oferecidos pela SETIC, além de capacidade para orientar e auxiliar magistrados e servidores sobre a sua utilização.

1.3 Identificação das necessidades tecnológicas

A equipe técnica identificou a necessidade de contratação de 15 (quinze) postos de serviço, distribuídos conforme quadro abaixo:

Unidade		Função do Posto de Serviço	Quantidade
Equipe Técnica da Capital	UAC	Supervisor Técnico	1
	UAC	Atendente Técnico Remoto	4
	UAP1	Atendente Técnico Presencial/Remoto	4
Equipe Técnica do Interior	UAP2	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP3	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP4	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP5	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP6	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP7	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
Total			15



Serão exigidos profissionais com experiência comprovada na atividade de suporte técnico a usuários e com a formação técnica necessária para garantir a qualidade dos serviços prestados.

Os profissionais deverão ser remunerados considerando os valores praticados no mercado e em contratações públicas similares, para mitigar a rotatividade de pessoal e a conseqüente redução da força de trabalho. A constante desmobilização e nova mobilização de mão de obra gera prejuízos ao TRT12, tais como perda de conhecimento, baixa eficiência na execução do serviço e dano à imagem da organização.

1.4 Requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Os serviços técnicos na área de tecnologia da informação e comunicação (TIC), para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial em primeiro e segundo níveis de atendimento aos usuários de serviços de TIC, em todo o TRT da 12ª Região deverão atender aos seguintes requisitos:

- 1) Formação de uma Unidade de Apoio à Central de Serviços de Informática – UAC na Capital que tratará todos os chamados recebidos na Central de Serviços de TIC, oriundos de todas as unidades judiciárias e administrativas do TRT da 12ª Região e também atuará no Centro de Monitoramento e Controle (CMC), apoiando no monitoramento de todos os serviços de TIC. Esta unidade deverá ser composta por 4 (quatro) postos de serviço de Atendentes Técnicos Remotos e 1 (um) posto de serviço de Supervisor Técnico.
- 2) Formação de uma Unidade de Apoio Presencial/Remoto – UAP na Capital que atenderá a todas as demandas encaminhadas para esta unidade, contemplando a 4 (quatro) principais regiões:
 - a) Foro de São José, Vara do Trabalho de Palhoça e unidades administrativas da região continental de Florianópolis;
 - b) Áreas judiciárias de 2º grau, gabinetes de Desembargadores;
 - c) Foro Trabalhista de Florianópolis e
 - d) Unidades administrativas de Florianópolis.

Esta unidade deverá ser composta por 4 (quatro) postos de serviço de Atendentes Técnicos Presenciais.



- 3) Formação de seis Unidades de Apoio Presencial/Remoto - UAP para o interior do Estado de Santa Catarina que atenderão a todas as demandas encaminhadas para estas unidades, contemplando o atendimento a 6 (seis) microrregiões do TRT da 12ª Região que manterá cobertura completa a todas as Unidades Judiciárias de 1º grau. Cada unidade será composta por 1 (um) posto de serviço para atendimento de todas as Unidades Judiciárias de cada região.

Os serviços a serem prestados contemplarão atendimentos remotos (primeiro nível) e presenciais (segundo nível) de suporte técnico em serviços de TIC e deverão seguir um conjunto de processos estabelecidos.

As equipes deverão ser supervisionadas por um profissional que atuará como Supervisor Técnico.

Os trabalhos deverão ser executados conforme processos de gerenciamento de serviços, processos de gerenciamento de projetos, demais processos estabelecidos pelo TRT da 12ª Região e serão prestados nas instalações do TRT da 12ª Região.

1.5 Sustentabilidade

Tendo em vista as orientações do CNJ para que os Órgãos e Conselhos do Poder Judiciário adotem modelos de gestão organizacional e de processos estruturados na promoção da sustentabilidade ambiental, econômica e social, este Tribunal segue essas recomendações e objetiva investir em aquisições que atendam aos critérios preconizados pela Resolução CSJT 310/2021.

Foram identificados, na referida resolução, Capítulo 2. Contratação de Serviços, as seguintes recomendações gerais que serão aplicadas a esta contratação:

As contratações de serviços para a realização de tarefas executivas sob o regime de execução indireta devem observar os critérios e práticas de sustentabilidade². Nos contratos para prestação de serviços, a Justiça do Trabalho deve:

- Promover o respeito à diversidade e à equidade, de forma a combater a

² Ato Conjunto CSJT.TST.GP nº 24/2014, Decreto nº 7.746/2012 e Instrução Normativa MPOG nº 05/2017.



discriminação que se baseie em preconceito e envolva distinção, exclusão e preferência que tenham o efeito de anular a igualdade de tratamento ou oportunidades;

- Contribuir para a erradicação do trabalho infantil e para proteger o adolescente do trabalho ilegal;
- Contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório; e
- Promover a saúde ocupacional e prevenir riscos e doenças relacionados ao trabalho³.

Salientamos que o estabelecimento de salário mínimo a ser pago pela contratada compatível com a experiência e as habilidades dos profissionais que se pretende contratar está de acordo com o Plano de Logística Sustentável 2024, e Agenda 2030, conforme segue:

Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;

Objetivo 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles. 10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade

2. Estimativa da demanda – Quantidade de bens e serviços

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) vem mantendo um número de atendimento médio mensal de 1.398 chamados (média dos atendimentos realizados em 2023). Esta média foi tomada como base e utilizada para o dimensionamento da força de trabalho necessária à execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços (5 postos de serviço sendo, 4 atendentes técnicos mais 1 supervisor).

Considerando que cada atendimento dura cerca de 20 minutos, estima-se que cada posto de serviço atenderá 18 (dezoito) chamados por dia, resultando em um total de 378 chamados mensais (considerando 21 dias úteis), o que resulta numa capacidade de atendimento mensal de 1512 chamados.

Sendo assim, foi estimado que a contratação de 4 postos de serviço de Atendente Técnico será o suficiente para manter a capacidade de atendimento da

³ Ato Conjunto CSJT.TST.GP nº 24/2014.



Central de Serviços, mais 1 (um) posto de serviço de Supervisor Técnico que coordenará o trabalho de todas as equipes.

Importante ressaltar que, embora a média mensal dos atendimentos foi de 1398 chamados em 2023, nos meses de janeiro e dezembro o número de chamados apresentou-se reduzido em função do período de recesso. Além disso, deve ser considerado que na maioria dos meses a média é excedida, chegando a um quantitativo de 1771 chamados em junho de 2023, conforme pode ser conferido no quadro abaixo:

Histórico de Chamados Registrados no Ano de 2023	
Mês	Quantidade
Janeiro	1181
Fevereiro	1135
Março	1316
Abril	1063
Maio	1514
Junho	1771
Julho	1493
Agosto	1684
Setembro	1520
Outubro	1727
Novembro	1499
Dezembro	878
Total	16781

Quanto à unidade de atendimento presencial/remoto da Sede do TRT da 12ª Região, o quantitativo de 4 postos de serviço será mantido, considerando que este quantitativo atende às demandas de atendimento presencial ou remoto em todas as unidades judiciárias e administrativas da Capital.

Para as unidades de atendimento presencial/remoto do Interior do Estado, o quantitativo de 1 posto de serviço tem sido suficiente para atender às demandas das Unidades Judiciárias do Interior.

Para concluir, a tabela abaixo apresenta a quantidade de postos de serviço necessária para atender a demanda da contratação:



Unidade		Função do Posto de Serviço	Quantidade
Equipe Técnica da Capital	UAC	Supervisor Técnico	1
	UAC	Atendente Técnico Remoto	4
	UAP1	Atendente Técnico Presencial/Remoto	4
Equipe Técnica do Interior	UAP2	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP3	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP4	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP5	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP6	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
	UAP7	Atendente Técnico Presencial/Remoto	1
Total			15

3. Análise de Soluções Possíveis

3.1. Identificação das soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Suporte técnico prestado exclusivamente por servidores do quadro de TIC do TRT12
2	Contratação de Nova Empresa Prestadora dos Serviços

3.2. Análise comparativa de soluções

Solução 1: Suporte técnico prestado exclusivamente por servidores do quadro de TIC do TRT da 12ª Região

A utilização de servidores do quadro é uma solução que pode ser avaliada para o atendimento desta demanda.

Os servidores do quadro permanente do TRT da 12ª Região são preferencialmente direcionados para os trabalhos de gestão estratégica, tática ou



operacional, passando inclusive pela definição das orientações para os procedimentos operacionais a serem seguidos nas ações e projetos em vigor. A intenção é garantir que as ações e projetos referentes aos macroprocessos de governança e de gestão, segurança da informação, software, serviços e infraestrutura, sejam as prioridades de atenção destes profissionais.

Desta forma, não é recomendado que as ações tratadas nesta demanda, que possuem caráter puramente operacional e que normalmente já possuem os processos de execução previamente estabelecidos, sejam atendidas pelos servidores dos quadros do TRT da 12ª Região.

Assim, entendemos que esta solução não é adequada para o seu atendimento, mesmo porque, atualmente a Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários de TIC conta com 17 servidores, sendo 12 lotados na Sede do Tribunal e 5 técnicos lotados em Foros Trabalhistas de cidades do Interior do Estado (Blumenau, Chapecó, Criciúma, Itajaí e Joinville), o que não seria suficiente para atender esta demanda, agregado ao trabalho que já é realizado pelos servidores.

Assim, não é vantajoso para a instituição diluir sua força de trabalho nestas atividades deixando de privilegiar ações de definição da estratégia dos serviços ofertados, estudos de evolução dos serviços e definição de configuração dos equipamentos disponibilizados, e conseqüentemente, menor foco no atendimento das estratégias institucionais. Ainda, o atendimento aos serviços de TIC realizados em todas as unidades judiciárias do interior do Estado de Santa Catarina ficaria seriamente prejudicado, em virtude da necessidade de deslocamentos de técnicos para todas as localidades em que temos unidades judiciárias instaladas. Esta solução seria insuficiente e teria menor disponibilidade de técnicos para os atendimentos com ações estritamente operacionais e que necessitam de ação presencial.

Solução 2: Contratação de Nova Empresa Prestadora dos Serviços

A terceirização dos serviços mais comuns na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem sido adotada como forma de otimizar a gestão de pessoal e recursos, permitindo que a equipe interna se concentre em atividades estratégicas e de gestão. Dentro desse contexto, estão incluídos os



serviços operacionais relacionados ao suporte aos usuários internos de TIC. Esses serviços, como detecção de falhas, instalação, configuração, substituição, movimentação, orientação de uso, teste e execução de rotinas em equipamentos de informática e sistemas utilizados pelo TRT12, são considerados atividades técnicas de nível básico, porém de extrema importância para manter o funcionamento dos serviços nas áreas judiciárias e administrativas do Tribunal.

Atualmente, a terceirização abrange os níveis 1 e 2 de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. No nível 1, ocorre o início dos atendimentos, triagem, classificação e contato inicial com os usuários por telefone ou *chat* para entender e complementar os chamados, direcionando o atendimento de forma remota para resolver questões conhecidas ou encaminhando para outros níveis de serviço. O nível 2, por sua vez, engloba os atendimentos presenciais, tanto na Capital quanto no interior.

Considerando que a contratação de serviços terceirizados de suporte técnico em informática é feita de diversas formas pelos órgãos públicos, passemos a algumas considerações oriundas da análise de mercado realizada pela EPC:

a) Postos de Serviço X Regime de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra:

No caso da contratação de Postos de Serviço o TRT especifica a quantidade de postos de serviço que serão supridos pela empresa terceirizada. Os funcionários terceirizados ocupam esses postos de serviço para realizar as atividades designadas, mas não há necessariamente uma garantia de dedicação exclusiva de mão de obra. Isso significa que os funcionários terceirizados podem ser alocados para outros clientes. O posto de serviço deverá estar ocupado ao longo da jornada por um ou mais trabalhadores.

Por outro lado, ao optar pela dedicação exclusiva de mão de obra na terceirização de serviços públicos, a entidade contratante requer que os funcionários terceirizados sejam exclusivamente dedicados às atividades especificadas no contrato de terceirização. Isso implica que esses funcionários não podem ser alocados para outros clientes ou realizar outras tarefas que não estejam diretamente relacionadas ao contrato com a entidade pública. A dedicação exclusiva de mão de obra é geralmente utilizada quando



se busca um maior controle sobre os recursos humanos envolvidos e uma garantia de que eles estejam integralmente focados nas necessidades da entidade contratante.

Considerando as necessidades do Tribunal, a EPC avalia que não é necessária dedicação exclusiva da mão de obra, que a contratação por postos de serviço é mais adequada, pois, preenchendo os requisitos estabelecidos no TR, um posto de serviço pode ser ocupado por mais de um trabalhador. Esta opção também facilita o preenchimento das vagas por profissionais no interior do Estado, pois um posto de serviço, que irá atender várias cidades, pode ser ocupado por mais de um trabalhador.

b) Modo de Contratação e Pagamento:

b.1) Postos de Serviço com remuneração por mão de obra alocada: o TRT12 faz o gerenciamento de profissionais e de suas tarefas, determinando a quantidade necessária de profissionais, sendo o serviço pago de acordo com a quantidade de postos. No entanto, a Súmula nº 269 do TCU estipula que, em contratos de prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar ligada aos resultados ou ao cumprimento de níveis mínimos de serviço. O pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço é aceitável apenas quando as características do serviço não permitem outra abordagem, exigindo uma justificativa detalhada nos processos administrativos. Dada a importância da avaliação dos serviços e dos resultados alcançados, o modelo de Postos de Serviço com remuneração baseada na alocação de mão de obra não é aconselhável, pois reforça o paradoxo do lucro-incompetência, incentivando a empresa contratada a manter postos ociosos, já que é remunerada por eles.

b.2) Postos de Serviço com remuneração por Níveis Mínimos de Serviço: o TRT da 12ª Região determina o número de postos de serviço, enquanto a contratada é encarregada da gestão dos profissionais e suas entregas. Nesse modelo, o pagamento está diretamente ligado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos, com aplicação de reduções no faturamento por meio de glosas em caso de descumprimento. Além de estar



em conformidade com a Súmula nº 269 do TCU, esse modelo estabelece padrões de qualidade e indicadores de mensuração mais simples, o que resulta em melhorias na qualidade e produtividade dos serviços, facilita o processo de custeamento, orçamentação e simplifica a gestão e fiscalização do contrato.

b.3) Entregas (UST ou similares): Neste modelo, a empresa contratada assume a responsabilidade pela administração dos profissionais e suas entregas, seguindo as demandas recebidas por Ordens de Serviço periódicas, com base em uma estimativa de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) para o período. Cada tarefa solicitada é avaliada e remunerada de acordo com sua complexidade e o tempo previsto para execução. Este formato requer uma carga de trabalho intensa para a gestão e supervisão do contrato, devido à necessidade de analisar minuciosamente cada serviço prestado pela contratada. Além disso, os Acórdãos TCU Plenário 2037/2019⁴ e 1508/2020⁵ identificaram distorções e falhas nas contratações que adotam a métrica de Unidades de Serviços Técnicos, recomendando evitar seu uso para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI.

A experiência dos últimos contratos de Central de Serviço demonstra que a contratação de empresa para a prestação destes serviços por meio de Postos de Serviço, com remuneração por NMS, tem se mantido como a mais adequada. Visto que prevê a definição dos quantitativos dos postos de serviço, das tarefas relacionadas e das regras gerais que balizam a prestação do serviço. Os resultados alcançados são medidos e a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos com intuito de garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados. Ressaltamos que a remuneração vinculada a resultados está de acordo com a Súmula TCU nº 269.

⁴ Disponível em:

<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/redireciona/acordao-completo/ACORDAO-COMPLETO-2350481>

⁵ Disponível em:

<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/redireciona/acordao-completo/ACORDAO-COMPLETO-2410535>



- c) Alocação de postos de atendimento nas dependências do Tribunal: O TRT12 já possui uma infraestrutura estabelecida para acomodar os profissionais da empresa a ser contratada, incluindo espaço físico, mobiliário, equipamentos de informática e licenças de software. Mesmo com a adição de mais um profissional, isso não acarretará custos adicionais para o Tribunal. Além disso, agrupar esses profissionais em um mesmo ambiente facilita a troca de conhecimentos e promove uma maior integração com a cultura organizacional.

É importante ressaltar que, caso a contratação envolva postos de serviço remotos (nas dependências da contratada), isso implicaria em um aumento nas propostas das empresas concorrentes durante o pregão. Isso ocorre porque os investimentos necessários, como espaço, mobiliário, equipamentos de TIC, telefonia e infraestrutura, seriam incluídos na planilha de custos dos participantes do pregão. Dessa forma, o Tribunal acabaria arcando com a maior parte dos custos e investimentos envolvidos na montagem dos postos. Portanto, neste cenário, não é correto afirmar que os postos presenciais seriam mais caros do que os remotos, especialmente considerando que o órgão não terá despesas significativas para alocar os atendentes.

- d) Serviços de manutenção em redes: A prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em redes de telecomunicações se mostra essencial para assegurar a integridade das redes de comunicações, que hoje incorporam serviços essenciais, sem os quais a atividade jurisdicional e administrativa é inviável. Essa manutenção requer a mobilização de profissionais com competência técnica para realizar serviços correlatos, especialmente no que diz respeito à manutenção da certificação das redes de comunicações.

As medidas preventivas na rede de computadores também representam uma economia para o Tribunal, pois reduzem a necessidade de intervenções corretivas, que acarretam custos diretos e indiretos mais elevados do que um plano de manutenção preventiva bem executado. Além disso, a contratação proposta traz benefícios estratégicos para o Tribunal, uma vez que minimiza os transtornos causados aos jurisdicionados por problemas de manutenção



na rede de comunicações.

e) Tempo de experiência e valores pagos aos profissionais a serem contratados:

Avaliando o contrato atual, o PRE-3995/2019 observamos uma grande rotatividade de pessoal uma vez que foram substituídos, no seu período de vigência, 3 (três) supervisores e 15 (quinze) técnicos em todos os postos de serviço. Sendo assim, a equipe de planejamento da contratação concluiu que ao contratar empresa que paga apenas o piso salarial da categoria, corre-se o risco de sermos atendidos por profissionais iniciantes, que, ao longo do tempo, deixam o cargo em busca de oportunidades mais atrativas no mercado, levando a desligamentos frequentes.

Essa rotatividade resulta em interrupções no serviço devido ao período necessário para contratar novos funcionários, treiná-los e adaptá-los ao ambiente de trabalho.

Como o intuito da EPC é que o serviço seja prestado da melhor forma possível, que os empregados da contratada possuam conhecimento técnico e também *soft skills* aprimorados, entendemos que devem ser exigidos os seguintes tempos de experiência: 02 (dois) anos para os Postos de Serviço de Atendente Técnico Presencial e Remoto e 04 (quatro) anos para o Supervisor Técnico. Assim, considerando que profissionais com esse perfil e essa experiência não são remunerados pelo piso da categoria, a EPC considerou que deveria ser realizada pesquisa do salário médio pago a estes profissionais e que este será o salário mínimo aceitável.

A EPC identificou diversas vantagens para o Serviço Público ao estabelecer salários acima do piso, e compatíveis com o mercado, para os profissionais que trabalharão neste contrato:

- permite atrair candidatos mais qualificados e experientes, resultando em um melhor desempenho e serviços de maior qualidade;
- compete de forma eficaz com outras organizações que também buscam talentos para funções semelhantes;



- aumenta a satisfação e o comprometimento dos terceirizados, reduzindo a rotatividade e garantindo a continuidade e estabilidade dos serviços prestados;
- valoriza o trabalhador, promovendo um ambiente de trabalho positivo e motivador, contribuindo para a eficiência e eficácia dos serviços prestados.

Diante de todas estas considerações a EPC considera que a Solução 2 Contratação de Nova Empresa Prestadora dos Serviços, com os apontamentos feitos acima, é a que melhor atenderá ao interesse público.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X

3.3. Pesquisa de Preços das Possíveis Soluções

A única solução possível é a Contratação de Nova Empresa Prestadora dos Serviços, e a pesquisa de preços desta solução está demonstrada no documento Estimativas Preliminares dos Preços (doc 50 do presente expediente).

4. Registro de soluções consideradas inviáveis



Suporte técnico prestado exclusivamente por servidores do quadro de TIC do TRT12 não é viável, pois com a quantidade atual de servidores não é possível manter o suporte técnico com a qualidade e agilidade que o serviço requer.

5. Escolha e Justificativa da Solução mais Adequada

Conforme explanado e justificado no item 3.2, a Solução 2, que consiste em contratação de uma nova empresa prestadora de serviços, baseada em postos de serviço com remuneração vinculada aos Níveis Mínimos de Serviço, incluindo a alocação de postos de atendimento dentro das instalações do Tribunal, abrangendo também serviços de manutenção em redes, com profissionais experientes e salários alinhados à qualidade do serviço desejado, é a solução mais apropriada para atender à demanda.

6. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes.

Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes.

6.1. Parcelamento da Solução

A prestação do serviço por uma única empresa trará benefícios financeiros significativos, pois a quantidade é um fator determinante na formação dos preços finais do serviço. Além disso, a integração entre os terceirizados e a redução dos custos com apenas um supervisor para toda a equipe também contribuem para a economia geral. Portanto, o não parcelamento do serviço é vantajoso do ponto de vista econômico.

7. Estimativa de custo total da contratação

Valor estimado mensal	R\$ 166.331,83
Valor estimado para 12 meses	R\$ 1.995.981,96
Valor estimado para 30 meses	R\$ 4.989.954,90



8. Declaração de viabilidade da contratação

Há viabilidade e adequação da contratação, bem como há existência de orçamento disponível. Reservou-se o quantitativo necessário no PAC 2024 para esta contratação sob o identificador da demanda no PCTIC/PAC nº 15008.

9. Plano de sustentação e transição contratual

Introdução:

A etapa de elaboração da Sustentação do Contrato compreende:

- a) definir Recursos Materiais e Humanos;
- b) elaborar Estratégia de Continuidade;
- c) definir Atividades de Transição e Encerramento do Contrato;
- d) elaborar Estratégia de Independência.

9.1. Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato

9.1.1. Recursos Materiais

Os serviços serão prestados nas dependências do TRT da 12ª Região. Os equipamentos necessários para a execução dos serviços serão disponibilizados pelo TRT da 12ª Região, exceto as ferramentas indicadas no **ANEXO I “Especificação dos Serviços Técnicos”** que deverão ser providenciados pela prestadora dos serviços.

Há também, para a equipe que atua na Capital, um laboratório do TRT da 12ª Região preparado para auxiliar nas ações de manutenção e instalação de equipamentos.

9.1.2. Recursos Humanos

A qualidade da prestação dos serviços será acompanhada por cada usuário e supervisionada pelas equipes técnicas do Setor de Suporte em Microinformática (SSM), Setor de Gerenciamento de Equipamentos de Informática (SGE) e Seção da



Central de Serviços de TIC (CSI). Elas serão responsáveis pelo acompanhamento da prestação dos serviços.

9.2. Estratégia de continuidade contratual

Em caso de interrupção contratual, deve-se verificar a possibilidade de adoção dos procedimentos descritos a seguir. Tais procedimentos poderão ser adotados de forma isolada ou concomitante, observando sempre o princípio da oportunidade e conveniência:

- a) alocar precariamente a quantidade de servidores disponíveis, que puderem ser desalocados de outras tarefas, eventualmente menos prioritárias, para desempenhar provisoriamente as atividades das equipe de atendimento remoto e presencial, no que couber;
- b) alocar estagiários para apoio nas atividades técnicas, no que couber;
- c) verificar a possibilidade de criação de uma força-tarefa composta por servidores das diversas áreas da STIC.

9.2.1. Ações de Continuidade, seus respectivos responsáveis e prazos

a) Ação: Acompanhamento da prestação do serviço prestado pela contratada.

Responsável: Chefe da Seção Central de Serviços de TIC (CSI), Assistente-Chefe do Setor de Suporte em Microinformática (SSM) e Assistente-Chefe do Setor de Gerenciamento de Equipamentos de Informática (SGE).

Prazo: Imediato.

b) Ação: Comunicação aos gestores do contrato quanto a falhas na prestação dos serviços por parte da contratada.

Responsável: Chefe da Seção Central de Serviços de TIC (CSI), Assistente-Chefe do Setor de Suporte em Microinformática (SSM) e Assistente-Chefe do Setor de Gerenciamento de Equipamentos de Informática (SGE) e Fiscais de Contrato.

Prazo: Imediato.



c) Ação: Comunicação de finalização do contrato

Responsável: Assistente-Chefe do Setor de Apoio a SETIC (SATIC).

Prazo: Imediato

d) Ação: Prorrogação do Contrato ou Nova licitação.

Responsável: Equipe de Gestão do Contrato.

Prazo: 5 meses antes da finalização do prazo contratual de 30 meses.

e) Ação: Reuniões de Avaliação e Monitoramento Contínuo do Contrato.

Responsável: Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato.

Prazo: Imediato

As Reuniões de Avaliação citadas neste item, fazem parte do rito de acompanhamento mensal de avaliação que a equipe de fiscalização, em conjunto com o gestor do contrato, realizará mensalmente com o preposto da contratada. A finalidade é não permitir a ocorrência de desvios que dificultam o alcance dos objetivos da contratação. Tais etapas encontram-se descritas no ANEXO I – “Especificação dos Serviços Técnicos” .

9.3. Estratégia/Ações de transição contratual, seus respectivos responsáveis e prazos

Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá fazer a transição do Contrato, repassando conhecimento das informações, documentos, procedimentos e demais conhecimentos organizados ao longo da vigência do contrato, para o CONTRATANTE.

Revogação de acesso em caso de saída de prestadores de serviço da área

a) Ação: Revogar acesso

Responsável: Gestor do Contrato

Prazo: Imediato à saída



9.4. Estratégia de independência

Em razão do objeto do contrato tratar de prestação de serviço de suporte, na fase de encerramento do contrato deverão ser executadas atividades de transferência de eventuais aspectos operacionais referentes ao tratamento das operações e atendimentos em curso. Este serviço pode ser prestado por diversas empresas e, sendo assim, não gera dependência da empresa contratada.

9.4.1. Transferência de Conhecimento

Pertencem exclusivamente ao TRT da 12ª Região os direitos relativos aos conhecimentos gerados durante a vigência do contrato.

Todo conhecimento específico produzido durante as atividades de prestação de serviços de suporte técnico que ainda não tenha sido sistematizado, deverá ser documentado e submetido à apreciação das equipes técnicas do TRT da 12ª Região.

Fica estabelecido que a contratada deverá propor mensalmente no mínimo 5 (cinco) documentos que serão apreciados pela equipe técnica do TRT da 12ª região. Caso aprovados, eles passarão a compor a base de conhecimento do TRT da 12ª região.

9.4.2. Direitos de Propriedade Intelectual

O conhecimento produzido durante as atividades deverá ser documentado e passará a pertencer à base de conhecimento do TRT da 12ª região.



10. Assinatura da equipe de planejamento da contratação

Integrante demandante:

Nome: Edivan Carlos Cassaro

Matrícula: 3990

Lotação: SUPORTE - Coordenadoria de Suporte Técnicos aos Usuários de TIC

Integrante demandante substituto:

Nome: Maurício Kilian Dos Anjos

Matrícula: 2091

Lotação: SUPORTE - Coordenadoria de Suporte Técnicos aos Usuários de TIC

Integrante técnico:

Nome: Pedro Paulo da Silva

Matrícula: 3164

Lotação: SUPORTE - Coordenadoria de Suporte Técnicos aos Usuários de TIC

Integrante técnico substituto:

Nome: Alex Andrade Siqueira Campos

Matrícula: 4220

Lotação: SUPORTE - Coordenadoria de Suporte Técnicos aos Usuários de TIC

Integrante administrativo:

Titular: Claudia Michele Batista Martinez

Matrícula: 3014

Lotação: CLC - Coordenadoria de Licitações e Contratos

Integrante administrativo substituto:

Nome: Andreia Hawerroth Exterkötter

Matrícula: 2340

Lotação: CLC - Coordenadoria de Licitações e Contratos

Florianópolis, 24 de abril de 2024.

21 - ETP - Versão 2.0

