



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR¹

Processo Administrativo nº [3643/2025](#)

**Contratação de Serviço de Atendimento a usuários no
formato de Central de Serviços para ambiente de
Tecnologia da Informação do TRT da 3a Região**

Belo Horizonte, 27 de abril de 2026

¹ Maiores informações sobre as atividades podem ser localizadas [neste documento](#).



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
01/04/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Patricia Aguiar de Oliveira, Evandro Celeghini e Otávio Cenachi
14/01/2025	2.0	Atualização do documento a partir dos pareceres da SEGEST, SELC e SLCTIC	Patricia Aguiar de Oliveira, Evandro Celeghini e Bruno Fernandes Santos
23/02/2026	3.0	Atualização do documento a partir dos pareceres da SEGEST e AJLC	Evandro Celeghini Rosa
23/04/2026	4.0	Atualização da Pesquisa de Preços e Padronização de Termos em atendimento a Diligências da AJLC	Evandro Celeghini Rosa, Bruno Fernandes Santos, Willian Vitor da Costa



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário a que se refere o parágrafo único do artigo 6º da [Resolução CNJ nº 468 de 15 de julho de 2022](#), 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.

Contextualização

As atividades administrativas e judiciárias do TRT da 3ª Região são dependentes de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) - equipamentos (estações de trabalho, monitores, impressoras etc) e sistemas de informação se tornaram indispensáveis para seu funcionamento. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para o funcionamento deste Regional. Atualmente, o suporte aos serviços de TIC é de responsabilidade da SESA - Secretaria de Suporte e Atendimento.

O TRT da 3ª Região possui aproximadamente 5570 usuários internos de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), que incluem Magistrados, Servidores (tanto ativos quanto aposentados), pensionistas, estagiários e terceirizados. Esses usuários necessitam de uma infraestrutura de TIC para a execução de suas atividades, tais como: estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras, scanners, dentre outros. Os usuários também utilizam em suas atividades diversos sistemas e/ou aplicativos disponíveis neste Regional, atualmente o catálogo de serviços de TIC conta com 216 serviços de negócios e aproximadamente 700 ofertas de serviços. O suporte é prestado tanto para a capital quanto para o interior. A média mensal de chamados de incidentes e de requisições, abertos pelos usuários de TIC, no período de janeiro de 2021 a setembro de 2024 foi de 1.928,24 chamados (mais detalhes no anexo II deste documento).

Há muitos anos este Tribunal já promove a execução indireta de atividades elencadas pela Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018, como de execução preferencialmente indireta, tais como limpeza, segurança, reprografia e digitalização.

No âmbito da tecnologia da informação, já é majoritária a execução indireta das atividades encapsuladas pelo inciso XXV daquela Portaria (telecomunicações) bem como atividades abrangidas no inciso XXIII (serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação), quando não se opõem à vedação do art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, quais sejam:

- I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
- II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;
- III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

No mesmo sentido, o Decreto Lei nº 200 de 1967 estabelece no §7º do seu artigo 10 que “a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.”

Porém, contrariando os princípios da eficiência e interesse público, as atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias de Suporte e Atendimento ainda são executadas exclusivamente por servidores do quadro funcional do TRT. Existem empresas privadas suficientemente desenvolvidas e capacitadas a desempenhar os encargos da execução aos usuários internos dos Serviços de TI, o que possibilita desonerar os servidores especializados do órgão para utilizar sua alta qualificação e capacidade em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado.

Além disso, a Força de Trabalho de TIC mínima, indicador calculado para atendimento à Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário, deveria ser de 255 pessoas, já considerando a possibilidade de execução indireta. Atualmente essa força de trabalho é de 129 pessoas, formada apenas por servidores do órgão, destes, atualmente cerca de 28 servidores estão dedicados exclusivamente às atividades de suporte ao usuário de TI, que poderiam desempenhar atividades mais condizentes com suas atribuições.

Portanto, a execução indireta dos serviços de suporte e atendimento de TI mostra-se como uma solução que contribui tanto para a adequação das atribuições dos servidores quanto para a melhoria no dimensionamento da força de trabalho de TIC do TRT3, a exemplo daquilo que é praticado por outros órgãos como CNJ, MPT, TJMG, TRT 2, TRT 23, dentre outros.

Dessa forma, este estudo tem como objetivo avaliar a Contratação de Serviço de Atendimento a Usuários, no formato de Central de Serviços, para ambiente de Tecnologia da Informação do TRT da 3ª Região, seguindo as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4.

Análise de Viabilidade da Contratação

1 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

Identificação das necessidades de negócio

- 1 Os Requisitos de Negócio Aplicáveis à Central de Serviços :



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

A Central de Serviços deve seguir as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL. Dessa forma, a Central de Serviços é responsável por realizar as seguintes atividades principais:

- 1.1** Funcionar como o ponto único de contato dos usuários internos com a área de TI do TRT3 para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento tempestivo das solicitações, de forma a assegurar os acordos de níveis de serviços;
- 1.2** Registrar todas as solicitações de serviços, incluindo aquelas classificadas como requisições de serviços e também os casos que são categorizados como incidentes utilizando a ferramenta de gerenciamento de Serviços de TI utilizada neste Regional²;
- 1.3** Identificar a ocorrência de incidentes graves, acionando imediatamente as equipes de suporte de níveis superiores, para tratamento dos problemas;
- 1.4** Prestar suporte técnico de primeiro nível através de canais de atendimento telefônico e chamados abertos na ferramenta de gerenciamento de Serviços de TI, visando restaurar, da forma mais rápida possível, o acesso dos usuários (Magistrados e Servidores, tanto ativos quanto aposentados, pensionistas, estagiários e terceirizados) aos serviços de TI, encaminhando aos próximos níveis de atendimento os casos elegíveis;
- 1.5** Prestar atendimento, prioritariamente, remoto a todas as unidades deste Regional;
- 1.6** Prestar suporte técnico presencial nos prédios da Capital deste Regional, quando necessário, e nos do interior, sob demanda;
- 1.7** Gerenciar as solicitações de serviços de TIC desde sua identificação até o encerramento dos registros, interagindo com os demais níveis de atendimento;
- 1.8** Fornecer aos usuários informações sobre tratamento das solicitações registradas;
- 1.9** Comunicar aos usuários quando da ocorrência de indisponibilidades em serviços;
- 1.10** Deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico. Os técnicos deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos acordos de níveis de serviço ANS definidos. Será utilizado o acesso remoto para realização de suas atividades.

Identificação das necessidades tecnológicas

- 1** Deverá ser disponibilizada pelo setor competente deste Tribunal solução tecnológica de gerenciamento das ligações telefônicas capaz de atender as demandas do objeto aqui especificado.³

Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

² Atualmente, este Regional utiliza o Assyst (<https://www.axiossystems.com/service-desk-software>) como ferramenta de Gerenciamento de Central de Serviços. O TRT3 poderá vir a usar outros sistemas. A contratada deve utilizar o sistema disponibilizado pelo TRT3.

³ Contratação de Solução de PABX protocolada no e-pad 27696/2024



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1 As atividades administrativas e judiciárias deste Regional são inerentemente dependentes do uso de soluções de TIC. Computadores, impressoras, sistemas, por exemplo, se tornaram essenciais para o funcionamento da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso das soluções de TI é fator crítico para o funcionamento geral do TRT3. Dessa forma, foram identificados requisitos tanto relacionados à empresa quanto à capacitação, experiência e formação dos profissionais contratados essenciais para a garantia da entrega dos serviços contratados. Esses requisitos são apresentados abaixo.

- Requisitos da empresa:

Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 1 (um) ano na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os períodos serem ininterruptos, com quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados em atividades de Suporte Técnico de TI, de complexidade compatível com as atividades descritas no item 6 deste estudo

A natureza técnica especializada do objeto desta contratação exige que a empresa seja capaz de sustentar a coordenação das atividades de profissionais com expertise em Service Desk de TI para alcançar os resultados previstos nos indicadores, os quais, de modo geral, não são alcançáveis por cada profissional isoladamente. O conhecimento das interações entre as atividades realizadas pelas equipes afeta de modo determinante o atingimento daqueles resultados. A execução das atividades de maneira desarticulada afeta diretamente o atendimento às necessidades dos usuários, impactando, por consequência, o bom funcionamento do próprio Tribunal. Desta forma, considera-se que não convém à administração admitir a falta de experiência no segmento alvo da contratação, pois ela compromete a capacidade de fornecimento e gestão de mão de obra nos níveis de qualidade requeridos.

- Requisitos de Capacitação, Experiência e Formação dos profissionais:

Com base em editais mais recentes de outros órgãos públicos, foram avaliados os cursos e as certificações aplicáveis aos postos sugeridos para a futura contratação, com o objetivo de definir as exigências de perfis profissionais para todos os postos que serão contratados.

Considerando o contido no caput do artigo 37 e no inciso II do artigo 74 da CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988, os serviços que serão contratados deverão ser prestados com eficiência.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (grifo nosso)

(...)

Art. 74. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

(...)



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

Por este motivo, para os serviços que serão prestados, adicionalmente aos requisitos capacitação, formação e experiência, foram também considerados cursos e certificações que objetivam assegurar a capacidade de atendimento das equipes à demanda que se apresenta, com níveis de qualidade que resultem nos objetivos esperados.

Com exceção do papel de Gerenciamento, todos os profissionais contratados deverão ser capacitados para atuarem em qualquer das equipes apresentadas abaixo. Assim, teremos dois perfis de contratação: **Técnico de suporte em TI** e o **Supervisor de Suporte em TI**. As tabelas abaixo apresentam a formação, experiência, cursos e certificações necessários para esses dois perfis.

Técnico de suporte em TI - Equipes de atendimento de 1o, 2o níveis (remoto e presencial) e criação/manutenção da Base de Conhecimento	
Formação	<ul style="list-style-type: none">•Curso técnico em informática concluído;• ou Curso superior completo ou cursando (mínimo de 50% do curso já concluído) na área de informática
Experiência	<ul style="list-style-type: none">•Experiência mínima de 3 anos em função compatível com o suporte em informática
Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">•Conhecimento avançado em internet e correio eletrônico;• Conhecimento avançado em Certificação digital;• Conhecimento avançado em sistema operacional Windows;• Conhecimento avançado em suporte e instalação de equipamentos de microinformática;• Conhecimento avançado de softwares comerciais como pacote Microsoft Office Suite, Open Office/Libre Office Suite, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla FireFox;• Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro);



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Habilidades	<ul style="list-style-type: none">•Boa fluência verbal e escrita;•Facilidade de relacionamento interpessoal
-------------	--

Supervisor Técnico de TI	
Formação	<ul style="list-style-type: none">•Curso superior completo na área de informática
Experiência	<ul style="list-style-type: none">•Experiência comprovada de no mínimo 3 anos em uma função de gestão na área de TIC ITIL
Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">•Conhecimento em Segurança da Informação (poderá ter como base a Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em http://cartilha.cert.br/livro).
Certificações	<ul style="list-style-type: none">•Certificado ITIL Versão 3 ou superiores
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">•Gestão e liderança de pessoas e equipe;•Administração de conflitos;•Comprometimento com prazos e qualidade;•Dinamismo e organização;•Boa fluência verbal e escrita;•Facilidade de relacionamento interpessoal

..

1.1 – Referência a outros instrumentos de planejamento do órgão

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE9	Incrementar modelo de gestão de pessoas em âmbito regional
OE10	Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados

ALINHAMENTO AO <u>PDTIC 2025-2026</u>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ID	Objetivo tático de TIC
OTI3	Buscar o reconhecimento e desenvolver as competências dos colaboradores de TIC, investindo em capacitação e programas de desenvolvimento profissional para aprimorar as habilidades técnicas e conhecimentos dos profissionais da área.
OTI5	Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC, estabelecendo diretrizes, políticas e processos eficazes para garantir uma administração eficiente dos recursos de TIC, alinhada às necessidades estratégicas da instituição

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES 2026	
Item	Descrição
18	Contratação de prestação de serviços de suporte técnico - Central de Serviços de TIC - para atendimento aos usuários internos de soluções de TIC.

1.2 – Estimativa das quantidades, acompanhadas das memórias de cálculo contratada durante toda a vigência do contrato.

A natureza do serviço contratado pressupõe o caráter de prontidão para o atendimento das demandas à medida que se apresentem. Dessa forma, é fundamental o dimensionamento de quantitativo que precisa estar permanentemente alocado para as diferentes equipes. As estimativas de quantidade de profissionais a serem contratados apresentadas abaixo se baseiam na quantidade de servidores atualmente disponíveis no atendimento deste Regional e na experiência da equipe de gerenciamento da Secretaria de Suporte e Atendimento com relação ao funcionamento diário da Central de Serviços de TI. Além disso, também são especificados os níveis mínimos de serviço a serem alcançados, que vinculam a remuneração aos resultados aferidos, conforme estabelecido no Anexo I.

Assim, para a execução do objeto contratual, estimado em cerca de 2.000 chamados/mês, considera-se necessário um total de 14 profissionais como quantitativo total. Destes, um será o **supervisor técnico de TI** e os outros 13 serão **Técnicos de suporte em TI** deverão estar capacitados para serem alocados em qualquer uma das equipes da Central de Serviços, são elas: Atendimento de 1o nível, Atendimento de 2o nível (remoto e presencial) e Base de Conhecimento.

Será definido um quantitativo mínimo (QM) de técnicos por unidade para que seja garantido um atendimento de qualidade e tempestivo. Os demais (3 técnicos) prestarão reforço para o atendimento do volume de chamados recebidos, podendo ser distribuídos de acordo com as



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

necessidades e demandas. Caberá ao supervisor determinar essa alocação. Por exemplo, pode ser necessária uma força tarefa para troca de computadores no prédio da Getúlio Vargas. Dessa forma, o supervisor tem a possibilidade de enviar mais técnicos ao referido prédio. Ou ainda, em uma campanha de “Troca de Senha” deste Regional pode ser necessário alocar mais técnicos na Central de Serviços para atendimento de 1º nível.

A tabela abaixo apresenta o quantitativo mínimo (QM) de supervisor e de técnicos em cada unidade, suas principais atividades e carga horária.

Perfil	Carga horária	Horário	QM	Unidade	Principais atividades
Técnico de suporte em TI (CBO: 3172-10)	8h/dia	•7:30 às 16:30h •8 às 17h •9 às 18h	03	Central de Serviços - Curitiba	•Atendimento 1º nível •Atendimento de 2º nível (remoto e presencial)
Técnico de suporte em TI (CBO: 3172-10)	8h/dia	8 às 17h	01	Central de Serviços - Curitiba	•Base de Conhecimento
Supervisor de Suporte em TI (CBO: 1425-30)	8h/dia	8:30 às 17:30h	01	Central de Serviços - Curitiba	•Supervisão/Gerenciamento
Técnico de suporte em TI (CBO: 3172-10)	8h/dia	•7:30 às 16:30h •9 às 18h	02	Central de Serviços - GV	•Atendimento 1º nível •Atendimento de 2º nível (remoto e presencial)
Técnico de suporte em TI (CBO: 3172-10)	8h/dia	•8 às 17h •9 às 18h	02	Central de Serviços - DD	•Atendimento 1º nível •Atendimento de 2º nível (remoto e presencial)
Técnico de suporte em TI (CBO: 3172-10)	8h/dia	•7:30 às 16:30h •9 às 18h	02	Central de Serviços - GO (Varas do Trabalho)	•Atendimento 1º nível •Atendimento de 2º nível (remoto e presencial)



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

3172-10)					
Técnico de suporte em TI (CBO: 3172-10)	8h/dia	•7:30 às 16:30h •8 às 17h •9 às 18h	03	Atuação volante	•Atendimento 1º nível •Atendimento de 2º nível (remoto e presencial)

Importante ressaltar que o número mínimo de postos definidos por unidade deve ser respeitado, mas os técnicos podem e devem alternar entre as unidades, já que todos devem ser aptos a realizar todas as tarefas.

Além do quantitativo mínimo apresentado acima, os seguintes itens deverão ser observados:

- A. O atendimento por telefone deverá ser feito pela equipe alocada no prédio da rua Curitiba;
- B. Deve ser alocado, no mínimo, 01 atendente dedicado para atendimento por telefone;
- C. Deve ser feita uma escala semanal entre os técnicos alocados no prédio da Curitiba para o atendimento dedicado ao telefone, de forma que esse atendimento seja distribuído e não tenha nenhum técnico dedicado exclusivamente a essa tarefa;
- D. Deve ser feito um rodízio constante entre os técnicos para que todos exerçam todas as atividades aqui listadas;
- E. O número de técnicos alocados no atendimento por telefone será gerenciado pelo supervisor conforme demanda, com o objetivo de atender aos indicadores estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço (anexo I);
- F. Deve ser alocado, no mínimo, 01 técnico dedicado para a criação e atualização da Base de Conhecimento;
- G. O supervisor também será responsável pelo gerenciamento dos técnicos dedicados à manutenção da Base de Conhecimento;
- H. As equipes alocadas nos Atendimentos Presenciais também são responsáveis pelo atendimento dos chamados na fila de 1º nível da Central de Serviços. Cabe também ao supervisor fazer o balanceamento da distribuição dos chamados entre as equipes;
- I. A equipe lotada na Central de Serviços do prédio da Curitiba será responsável pelo atendimento presencial no prédio em que está localizada;
- J. O atendimento presencial dos demais prédios (Mato Grosso, Pedro II, Amazonas e Guaicurus) será feito por qualquer uma das equipes, cabendo ao supervisor organizar esses atendimentos;
- K. O deslocamento das equipes entre os prédios será realizado a pé (para distâncias menores ou iguais a 1,0 km) ou utilizando o transporte oferecido pelo TRT3 para distâncias superiores a 1,0 km);
- L. O horário de atendimento regular é de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas, com exceção para o atendimento de solicitações relacionadas às audiências e às sessões. Para esses casos, o atendimento se inicia às 7:30 horas;
- M. As metas definidas no Anexo I deste documento deverão ser atingidas, sob risco de aplicação de glosas e multas (também definidas no Anexo I deste documento).



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.3 – Soluções disponíveis no mercado e respectivos fornecedores

O objeto da contratação está disponível no mercado de TIC de diversas formas e pode ser customizado para atender diferentes necessidades de negócio, podendo ser remunerado por disponibilização de mão de obra com Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou por chamado realizado, com variantes quanto ao local em que o serviço será prestado, em que a equipe poderá estar alocada nas instalações da contratante ou da contratada.

Em relação a forma de remuneração, algumas contratações adotam a cobrança por chamado, outras se baseiam na disponibilização da mão de obra.

- Remuneração por número de chamados resolvidos
 - Nesse modelo, a empresa contratada é remunerada de acordo com a quantidade de chamados atendidos no período da execução e sua complexidade. Esse modelo traz diversas preocupações e dificuldades operacionais, uma vez que os próprios técnicos da contratada são os responsáveis pela abertura de uma significativa parcela dos chamados. Então, ao fazerem, podem agir no interesse da contratada na maximização do lucro. Além disso, o foco que deveria ser no atendimento do problema ou necessidade do usuário de TI, passa a ser a gestão precisa dos registros dos chamados. Dessa forma, esse modelo não é adequado às necessidades do TRT3.
- Remuneração por disponibilização de mão de obra com Níveis Mínimos de Serviço (NMS)
 - Outro modelo de remuneração se baseia na disponibilização de mão de obra com Níveis Mínimos de Serviço. O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão, do levantamento de dados para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado tanto ao número de postos contratados quanto ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço. Os níveis mínimos de serviço representam indicadores de qualidade aferidos sobre os serviços prestados. Assim, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como obter maior previsibilidade financeira da execução contratual. Dessa forma, esse modelo atende às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e simplifica a gestão e fiscalização do contrato.

Já com relação ao local em que o serviço será prestado podemos ter a Central de Serviços Interna com dedicação exclusiva de mão de obra, ou a externa. Abaixo são detalhadas essas opções.

- Central de Serviços Interna com dedicação exclusiva de mão de obra
 - Nesse modelo a equipe da Central de Serviços, que realiza o atendimento em 1o e 2o níveis, fica alocada nas dependências do Tribunal;
 - A desvantagem desse modelo é o risco de ingerência da CONTRATANTE sobre os CONTRATADOS que venha a caracterizar em relação de subordinação direta;
 - Os principais benefícios desta modalidade são:
 - I. Melhoria na qualidade da prestação do serviço, haja vista que a equipe possui dedicação exclusiva, gerando agilidade no atendimento ordinário e emergencial;
 - II. Diminuição do custo da contratação, haja vista que a contratada utilizará a infraestrutura tecnológica (equipamentos e sistema de gestão de chamados) e de telecomunicações (central telefônica e links de internet)



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- redundantes) da contratante;
- III. Garantia da segurança da informação e da continuidade do negócio;
- IV. Transferência do conhecimento entre a atual equipe de atendimento e a equipe a ser contratada, garantindo uma melhor qualidade no serviço prestado.

Tais benefícios são fundamentais para o sucesso dessa contratação.

- Central de Serviços Externa
 - Nesse modelo, a equipe da Central de Serviços fica alocada nas dependências da CONTRATADA, e realiza os atendimentos de 1º e 2º níveis de forma remota e, quando necessário o atendimento presencial, um técnico deverá se deslocar para o Tribunal;
 - O único benefício vislumbrado em relação à essa solução é a independência da contratante em relação à contratada.
 - As principais desvantagens desta solução são:
 - I. Acesso externo à rede do Tribunal, o que pode ocasionar riscos para a segurança da informação;
 - II. Dificuldade de integração da equipe;
 - III. Dificuldade em repasse do conhecimento;
 - IV. Aumento do custo da contratação devido ao uso da infraestrutura da contratada.

1.4 – Contratações públicas similares

Consultando sites institucionais e também o site <http://paineldepregos.planejamento.gov.br/>, desenvolvido pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SEGES/MPDG), que disponibiliza dados e informações de compras públicas homologadas no Sistema de Compras do Governo Federal (COMPRASNET), foram identificadas contratações públicas similares, entre elas, destacam-se: TRT23, TRT18, TRT9, CNJ e TJMG. A tabela abaixo apresenta detalhes dessas contratações, tais como número do contrato, objeto, vigência.

Órgão	Id	Objeto	Vigência
TRT23 ⁴	Contrato nº 07-2024	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados e continuados de suporte aos usuários internos de tic deste tribunal, no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico (2º nível) para o ambiente de tecnologia da informação do tribunal regional do trabalho da 23ª	01/11/2026
TRT18 ⁵	Licitação nº 24/2023	Contratação de postos fixos de trabalho por meio de terceirização de mão de obra englobando Service Desk, Suporte Técnico Presencial, Manutenção em Circuito Fechado de TV (CFTV) e Manutenção de Redes, conforme especificações técnicas e condições constantes no Termo	30 meses a partir da data de assinatura do contrato

⁴ <<https://portal.trt23.jus.br/portal/contratacoes/licitacoes>>

⁵ <https://www1.trt18.jus.br/licitacao/licita.cgi?sub=gera_html&ano=2023&modalidade=PE>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

		de Referência.	
TRT9 ⁶	Contrato nº 45/2019	Prestação de serviços técnicos especializados para suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, em Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk)	16/03/2020 a 13/10/2023
CNJ ⁷	Contrato nº 35/2023	Contratação de central de serviços organizada no modelo service desk	11/10/2023 a 11/02/2027
TJMG ⁸	Licitação nº 080/2021	Serviços continuados de suporte técnico por meio de estabelecimento de Central de Serviços, observando as melhores práticas de serviços de TIC (ITIL)	34 meses

1.5 – Contratações correlatas e/ou interdependentes

- Contratação de Solução de PABX protocoladas no e-pad 27696/2024 e 15549/2024.

1.6 – Soluções disponíveis em outros órgãos públicos

Não se aplica.

1.7 – Soluções existentes no [portal de software público brasileiro](#)

Não se aplica por tratar-se de um serviço de suporte técnico.

1.8 – Capacidade e alternativas de mercado (softwares livre e público)

Não se aplica por tratar-se de um serviço de suporte técnico.

1.9 – Observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário

Não se aplica por tratar-se de um serviço de suporte técnico.

1.10 – Aderência a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP - Brasil)

Não se aplica por tratar-se de um serviço de suporte técnico.

1.11 – Aderência ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)

Não se aplica por tratar-se de um serviço de suporte técnico.

⁶ <<https://www.trt9.jus.br/transparencia/contratosContasPublicas.xhtml>>

⁷ <<https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/gestao-administrativa/licitacoes-e-contratos/contratos-vigentes/contrato-n-35-2023-interop-informatica-ltda-contratacao-de-central-de-servicos-organizada-no-modelo-de-service-desk/>>

⁸ <<https://www8.tjmg.jus.br/licitacoes/consulta/consultaLicitacao.jsf?anoLicitacao=2021&numeroLicitacao=80>>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.12 – Modelos de prestação do serviço

Não se aplica por tratar-se de um serviço de suporte técnico.

2 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

Uma vez que o objetivo desta contratação é proporcionar o melhor atendimento ao usuário deste Regional de forma tempestiva por meio de uma Central de Serviços, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, recorrendo à contratação de mão de obra especializada, a melhor alternativa para este Regional será o Modelo de Remuneração por disponibilização de mão de obra com Níveis Mínimos de Serviço-NMS com Central de Serviços Interna e mão de obra exclusiva.

2.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Modelo de Remuneração por disponibilização de mão de obra com Níveis Mínimos de Serviço-NMS com Central de Serviços Interna e mão de obra exclusiva

2.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Não se aplica

2.3 – PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

Vide Anexo IV

3 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Foi considerada inviável a solução de contratação de central de serviços externa, que consiste na alocação de pessoal sob demanda, nas dependências da contratada, porque tal modelo cria obstáculos à transferência de conhecimentos, essencial ao sucesso da contratação, bem como não atende à necessidade institucional relativa ao indicador Força de Trabalho de TIC.

4 – ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

O TRT3 disponibilizará toda a estrutura necessária para a execução dos serviços, incluindo:

- infraestrutura tecnológica (serão disponibilizados links de comunicação, computadores, telefones fixos, headsets, softwares etc para as equipes contratadas);



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- infraestrutura de telefonia, incluindo sistema de PABX com todos os serviços necessários, tais como: atendentes presentes/ausentes, tempo médio de atendimento, tempo médio em fila de espera, dentre outros;
- infraestrutura elétrica (serão disponibilizados os pontos de rede e elétricos);
- espaço físico (serão disponibilizadas salas dentro das dependências do TRT3 para comportar as equipes contratadas);
- mobiliário (serão disponibilizadas mesas, cadeiras)
- fornecimento de transporte e diárias de viagem para execução de serviços eventuais nas unidades do interior, sob demanda e sujeito a autorização prévia, seguindo os mesmos modelos adotados para outras contratações de mão de obra firmadas por este Regional.

Não haverá nenhum impacto ambiental com essa contratação.

5 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

Visto que só foi identificada uma solução viável, só será feita a análise de custo dessa solução.

Solução Viável 1

Descrição:

Central de Serviços Interna

Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

Conforme Anexo IV

5.1 – MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Descrição da solução	Valor Anual
Central de Serviços Interna	Conforme Anexo IV

6 – SOLUÇÃO A SER CONTRATADA

6.1 – DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO

A Secretaria de Suporte e Atendimento do TRT3 deverá designar uma equipe, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias.

O atendimento aos usuários será estruturado em 3 equipes, Equipe de Atendimento em Primeiro Nível, de Atendimento em Segundo Nível, Remoto e Presencial, de Gestão da Base de



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Conhecimento, e mais um Supervisor. As principais tarefas de cada equipe são especificadas abaixo de forma geral, não exaustivamente;

- Equipe de atendimento em primeiro nível:
 - Deve se responsabilizar pelo recebimento de demandas pelos canais definidos para atendimento, quais sejam: telefone e portal;
 - Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, alocando categorização e priorização através do sistema de controle de chamados disponibilizado pelo TRT3 ;
 - Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação;
 - Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los em até 20 min;
 - Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço;
 - Encerrar todos incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas;
 - Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários quando acordado;
 - Deve providenciar a solução no menor tempo possível para as demandas que já estejam registradas na base de conhecimento, assim como as demandas “mais simples”;
- Equipe de atendimento em segundo nível:
 - Prover investigação e diagnóstico para os incidentes e requisições de serviço;
 - Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação, remotamente sempre que possível, ou presencialmente caso necessário;
 - Uma equipe deve estar alocada fisicamente em cada uma das seguintes unidades:
 - Sede (atualmente localizada no prédio da avenida Getúlio Vargas);
 - Prédio das Varas do Trabalho (atualmente localizado no prédio da rua dos Goitacazes);
 - Sede administrativa (atualmente localizado no prédio da avenida do Contorno);
 - Prédio da rua Curitiba;
 - Os demais prédios do TRT3 na Capital terão suporte presencial sob demanda e a contratada gerenciará o envio de funcionários para realizar o atendimento (como definido na seção 1.2, item J e K). Atualmente são 4 unidades localizadas na Rua Mato Grosso, na Avenida Pedro II, Av. Amazonas e na rua Guaicurus;
 - Os endereços das unidades podem mudar de acordo com as necessidades do TRT3, cabe à contratada reorganizar as equipes para os novos endereços sem nenhum ônus a este Regional;
- Equipe de gestão da Base de Conhecimento
 - Identificar, atualizar e documentar as informações já existentes;
 - Criar novas informações relevantes;
 - Armazenar as informações na Base de Conhecimento usando a ferramenta disponibilizada pelo TRT3, atualmente o sistema Assyst;
 - Inovar, evoluir e divulgar o conhecimento entre toda equipe
- Gerenciamento
 - Responsável pela produtividade da equipe;



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- Deve orientar a equipe sobre o atendimento aos usuários, tanto na parte técnica quanto no tratamento;
- Deve acompanhar os indicadores e garantir o cumprimento das metas;
- Mediar a relação entre o TRT3 e os demais colaboradores;

Importante destacar que, com exceção do papel de Gerenciamento, todos os profissionais contratados deverão ser capacitados para atuarem em qualquer uma das equipes apresentadas acima.

Para garantia da execução dos serviços contratados deve ser previsto um período de transição, no qual a equipe contratada será treinada pela equipe contratante. Esse processo está descrito no anexo III deste documento.

6.2 – ALINHAMENTO COM AS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E REQUISITO TECNOLÓGICOS

A solução apresentada foi modelada com base nos requisitos de negócio levantados e considerando os requisitos tecnológicos aplicáveis.

‘No que diz respeito à experiência dos profissionais a serem alocados no contrato, que foi objeto de questionamento, cumpre registrar que se trata de questão pacificada pelo TCU por meio de inúmeros Acórdãos refletidos nas próprias contratações daquela Corte de Contas, como as seguintes:

- Contratação de empresa para a prestação de serviços de organização de evento; Profissional com, no mínimo, 5 anos de comprovada experiência na coordenação geral de grandes eventos; PREGÃO ELETRÔNICO 032/2021; CONTRATO nº 51/2021 SEGEDAM; https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1507:18:10860280847212::NO:RP,18:P18_COD_LICITACAO:2104

- Contratação de serviço de transportes, incluindo veículos e motoristas; Profissional com, no mínimo, 3 anos de comprovada experiência na função específica em grandes eventos; PREGÃO ELETRÔNICO 008/2022; CONTRATO nº 14/2022 SEGEDAM; https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1507:18:10860280847212::NO:RP,18:P18_COD_LICITACAO:2864

- Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços continuados de apoio técnico na área de tradução e revisão de textos em idioma estrangeiro; Experiência comprovada em tradução e revisão de textos em espanhol de, no mínimo, 3 anos; Experiência comprovada em tradução e revisão de textos em inglês de, no mínimo, 3 anos; Possuir no mínimo 2 anos de experiência na realização de revisão de textos; PREGÃO ELETRÔNICO 039/2021; CONTRATO nº 5/2022 SEGEDAM; https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1507:18:10860280847212::NO:RP,18:P18_COD_LICITACAO:2554

É importante considerar que existem diferentes níveis de experiência e qualificação profissional em qualquer ramo de atividade. Por esse motivo, o mercado privado de forma geral, e em especial na área de tecnologia da informação, costuma classificar as carreiras em níveis – júnior, pleno e sênior – que identificam o grau de proficiência alcançado pelos indivíduos. Dentre outras finalidades, tais níveis costumam ser utilizados para estabelecer critérios para seleção, promoção e remuneração, de modo que se torna possível comparar, em termos de competência técnica e faixa salarial, profissionais de diferentes empresas que estejam situados em um mesmo nível na carreira.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Ainda que a formação acadêmica e o tempo de experiência não sejam indicadores universais de qualidade do profissional, são universalmente adotados pelo mercado como forma de aferição de sua competência e capacidade. No contexto da Tecnologia da Informação, que ainda carece de órgão regulador e de critérios objetivos para aferição de qualidade, assumem, juntamente com as certificações técnicas, caráter imprescindível de aferição de qualidade, sem os quais não é razoável supor que a presente contratação logrará êxito.

6.3 – BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS

Com a Contratação de Serviço de Atendimento a usuários no formato de Central de Serviços para ambiente de Tecnologia da Informação do TRT da 3ª Região espera-se obter os seguintes resultados/benefícios:

1. Priorização de tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle por parte do quadro próprio de servidores;
2. Manutenção/melhoria dos níveis de serviço oferecidos pela Central de Serviços de TI, mesmo perante a aposentadoria dos quadros próprios, sem previsão de reposição;
3. Melhoria no dimensionamento da força de trabalho de TIC do TRT3;
4. Adequação das atribuições dos servidores conforme abaixo.

Os servidores especializados do órgão poderão utilizar sua alta qualificação e capacidade em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado em outras Seções subordinadas à Secretaria de Suporte e Atendimento ou até mesmo em outras Secretarias subordinadas à Diretoria de Tecnologia da Informação.

A SESA possui as seguintes seções subordinadas (Regulamento Geral da Secretaria do TRT da 3ª Região - RA 198/2023, Art. 74⁹):

- I. Assessoria Técnica;
- II. Central de Serviços de TI;
- III. Seção de Gestão de Ativos de Microinformática; e
- IV. Seção de Soluções em Microinformática.

Os servidores atualmente responsáveis pelo suporte de 1º e 2º níveis poderão ser realocados na Seção de Gestão de Ativos¹⁰ para realizarem tarefas como: i) Fiscalização dos contratos de microinformática; ii) Realização de pesquisa e consolidação de dados referentes aos ativos de microinformática, aprimorando o processo e otimizando os resultados; iii) Elaboração de atos administrativos e relatórios e iv) Movimentação, instalação e recolhimento de ativos de microinformática. Poderão também ser realocados na Seção de Soluções em Microinformática para realizarem tarefas como i) Pesquisa e propostas de soluções de software utilitários e de microinformática, de acordo com as necessidades levantadas pelos usuários, a fim de trazer benefícios e otimizar o trabalho dos usuários; ii) Elaboração de especificação técnica de equipamentos de microinformática para aquisições; iii) Pesquisa e proposta de soluções para

⁹ Regulamento Geral da Secretaria do TRT da 3ª Região - RA 198/2023, disponível em:

<<https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/13384>>

¹⁰ <Mapeamento das Competências da Secretaria de Suporte e Atendimento e suas Seções:

<<https://portal.trt3.jus.br/intranet/desenvolvimento-de-pessoas/gestao-por-competencias/projeto-competencia-em-acao/unidades-e-ou-processos-mapeados/secretaria-de-suporte-e-atendimento>>



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

incidentes e problemas relativos a compatibilidade entre sistema operacional, periféricos e softwares.

6.4 – RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A CONTRATADA

O serviço deverá ser contratado por valor fixo, baseado no nível mínimo de serviços e observando quantitativo mínimo definido por este Regional para garantir a qualidade dos serviços prestados, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico das demandas (considerando também oscilações e tendências de crescimento), a quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação, dentre outros.

Atualmente a SESA conta com 28 servidores dedicados às atividades de suporte ao usuário de TI, alvo deste estudo. Cada servidor realiza atualmente uma carga horária semanal de 35 horas, perfazendo uma disponibilidade semanal de 980 horas. Para a absorção integral desse volume de trabalho pela equipe a ser contratada, estima-se que seria necessário um total de 25 pessoas. No entanto, percebem-se limitações em algumas atividades que deverão permanecer, ainda que temporariamente, sob responsabilidade de servidores efetivos até que possam ser transferidas para a equipe de execução indireta. Nesse cenário espera-se que cerca de 50% das atividades atualmente realizadas possam ser imediatamente transferidas para a execução indireta, perfazendo uma necessidade de 14 funcionários com carga horária semanal de 40 horas.

Por se tratar da primeira contratação deste tipo conduzida por este Tribunal, no intuito de evitar o subdimensionamento da quantidade de postos de trabalho, deverá ser registrada uma quantidade adicional de 11 postos de trabalho de Técnico de TI, para eventual necessidade de expansão do quadro, totalizando 24 postos registrados para esse perfil, além do posto de supervisor técnico, perfazendo um total de 25 postos registrados.

Acerca da necessidade de prestação de serviços no interior, não é possível precisar um número de diárias com limites confiáveis, visto se tratar de uma demanda flutuante e dependente de eventos fora do escopo de planejamento desta Secretaria. Dessa forma, propõe-se considerar um teto de 200 diárias de viagem para o propósito deste contrato como forma de garantir a absorção das demandas potenciais, cuja efetiva utilização se dará mediante formalização de demanda específica e devendo o faturamento ser realizado por meio de nota fiscal distinta da prestação de serviços dos postos contratados. O número de diárias efetivamente demandadas deverá ser acompanhado e periodicamente reportado à Diretoria de Orçamento e Finanças para fins de gestão orçamentária.

6.5 – OPÇÃO POR CONTRATAÇÃO DE PRODUTO OU SERVIÇO

Não se aplica.

6.6 – MANIFESTAÇÃO SOBRE AMPLIAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DA SOLUÇÃO IMPLANTADA

Não se aplica.

6.7 – ANÁLISE SOBRE O PARCELAMENTO DO OBJETO

Não se aplica. O objeto da contratação não será parcelado, pois são serviços indissociáveis e apresentam inter-relação entre si. As melhores práticas de gestão de TI se baseiam na integração



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

dos serviços.

7 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Conforme Anexo IV

8 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considera-se viável a contratação da solução conforme o que acima foi delineado uma vez que a mesma atende às necessidades institucionais identificadas com o objeto estipulado, dentro da dotação orçamentária estabelecida para esse fim, permitindo simultaneamente a adequação do exercício funcional dos servidores concursados que atualmente exercem atividades não previstas na descrição de seus cargos, como o atendimento de primeiro e segundo nível aos usuários do Regional, considerando também que outros órgão já contam com contratos ativos nesse sentido.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pelo documento de identificador 9102-2024-4, datado de 06 de março de 2024 submete os presentes Estudos Preliminares e o Mapa de Gerenciamento de Riscos (doc. id. 9102-2024-5) para aprovação do Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

INTEGRANTES TÉCNICOS	INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<div>Patricia Aguiar de Oliveira Matrícula: 11.661-0</div> <div>B. Horizonte, 27 de abril de 2026</div> <div>Evandro Celeghini Rosa Matrícula: 10.765-4</div> <div>B. Horizonte, 27 de abril de 2026</div>	<div>Otavio Cenachi de Almeida Matrícula: 11.683-1</div> <div>B. Horizonte, 27 de abril de 2026</div>	<div>Ana Rita Gonçalves Lara Matrícula: 1479-6</div> <div>B. Horizonte, 27 de abril de 2026</div>

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

(ou autoridade superior, se aplicável o parágrafo único do artigo 14 da resolução cnj nº 468 de 15 de julho de 2022)

Gustavo Nunes Ferreira

B. Horizonte, 27 de abril de 2026



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO I - Nível Mínimo de Serviços (NMS), Glosas e Multas

Níveis Mínimos de Serviços são critérios mínimos aceitáveis por este Regional de modo a aferir e a avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores e serão estabelecidas metas quantificáveis e objetivos a serem cumpridas pela contratada.

Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços e, consequentemente, servir de base para o cálculo mensal do valor da remuneração da contratada. O resultado da meta de cada indicador terá impacto no cálculo do pagamento mensal para a contratada. Caso as metas não sejam atingidas, serão aplicadas glosas, ou seja, o pagamento será adequado ao resultado atingido, ou em casos críticos, serão aplicadas multas.

As glosas serão calculadas com base nos resultados alcançados para os Indicadores de Nível Mínimo de Serviços. A glosa tem uma relação linear com o valor apurado do seu indicador, com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado alcançado. O valor total de desconto será dado pelo somatório de todas as glosas calculadas para cada indicador. Caso a meta seja atingida para todos os indicadores, não haverá nenhum desconto aplicado. Para os casos em que o nível de não cumprimento das metas seja considerado crítico, haverá a aplicação de multa.

Devem ser observados os seguintes itens:

1. Os indicadores serão aferidos e avaliados mensalmente, considerando desde o primeiro dia ao último dia de cada mês;
2. A CONTRATADA deve elaborar um relatório mensal com a avaliação e desempenho de todos os indicadores;
3. O relatório acima deve ser apresentado até o 5º dia último do mês;
4. Nos primeiros 90 dias de atuação da contratada não serão feitos abatimentos caso algum indicador não tenha atingido sua meta;
5. Poderá ser necessário realizar ajustes em determinados indicadores e metas de Nível Mínimo de Serviços, incluindo revisão, substituição ou exclusão em razão de necessidades de readequação ou de melhorias. Essa revisão ocorrerá trimestralmente, sendo garantido o equilíbrio financeiro do contrato conforme legislação vigente;
6. Os valores das multas e glosas calculados abaixo serão aplicados sobre o valor mensal do contrato.

As tabelas abaixo apresentam os indicadores, suas definições, formas de apuração e as glosas e multas a serem aplicadas em caso de descumprimento das metas. Os indicadores estão divididos em 4 categorias: Serviço de Atendimento de Primeiro Nível, Serviço de Atendimento de Segundo Nível, Gerenciamento de Conhecimento e Gerenciamento de Satisfação,

1. Indicadores do Serviço de Atendimento de Primeiro Nível



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.1. Indicador ILTP: Índice de ligações telefônicas perdidas

Indicador	ILTA
Descrição	Índice de ligações telefônicas abandonadas
Componentes	A = número de ligações abandonadas pelo usuário após 1 minuto e 15 segundos T= total de ligações registradas
Fórmula	$ILTA = (A/T) \times 100$
Unidade	%
Meta	$\leq 3\%$
Limite crítico	10%
Glosa	$y = 1x - 3$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	4,5% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor $> 10\%$

1.2. Indicador ITMF: Tempo médio na fila de espera

Indicador	ITMF
Descrição	Índice do tempo médio na fila de espera
Componentes	S = soma dos tempos de espera das ligações telefônicas T= total de ligações telefônicas na fila de espera
Fórmula	$ITMF = S/T$
Unidade	segundos
Meta	≤ 20 segundos
Limite crítico	60 segundos
Glosa	$y = 0,05x - 1$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	2% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor > 60 segundos



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.3. Indicador ICR1N: Índice de chamados respondidos em até 15 minutos do registro inicial

Indicador	ICR1N
Descrição	Índice de chamados respondidos em até 15 minutos do registro inicial
Componentes	R = total de chamados respondidos em até 15 minutos do registro inicial T= total de chamados resolvidos
Fórmula	$ICR1N = (R/T) \times 100$
Unidade	%
Meta	$\geq 90\%$
Limite crítico	50%
Glosa	$y = -0,1x + 9$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	3,5% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor < 50%

2. Indicadores do Serviço de Atendimento de Segundo Nível

2.1. Indicador ICANS: Índice de chamados resolvidos dentro do ANS

Indicador	ICANS
Descrição	Índice de chamados resolvidos dentro do ANS
Componentes	A = total de chamados resolvidos dentro do ANS T= total de chamados resolvidos
Fórmula	$ICANS = (A/T) \times 100$
Unidade	%
Meta	$\geq 95\%$
Limite crítico	75%



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Glosa	$y = -0,35x + 33,25$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	4,5% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor < 75%

2.2. Indicador ICR: Índice de chamados reabertos

Indicador	ICR
Descrição	Índice de chamados reabertos
Componentes	C = total de chamados reabertos T= total de chamados resolvidos
Fórmula	$ICR = (C/T) \times 100$
Unidade	%
Meta	$\leq 3\%$
Limite crítico	4,5%
Glosa	$y = 1,333x - 3,999$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	2% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor > 4,5%

2.3. Indicador ICRCS: Índice de chamados resolvidos pela Central de Serviços, sem redirecionamento para 3º nível

Indicador	ICRCS
Descrição	Índice de chamados resolvidos pela Central de Serviços, sem redirecionamento para o 3º nível
Componentes	RC = total de chamados resolvidos no 1o. e 2o. níveis sem redirecionamento T= total de chamados resolvidos
Fórmula	$ICRCS = (RC/T) \times 100$



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Unidade	%
Meta	$\geq 70\%$
Limite crítico	20%
Glosa	$y = -0,175x + 10,5$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	4,5% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor < 20%

3. Indicadores de Gerenciamento de Conhecimento

3.1. Indicador ICRBC: Índice de chamados resolvidos com Base de Conhecimento

Indicador	ICRBC*
Descrição	Índice de chamados resolvidos com Base de Conhecimento
Componentes	RB = total de chamados resolvidos com Base de Conhecimento T= total de chamados resolvidos
Fórmula	$ICRBC = (B/T) \times 100$
Unidade	%
Meta	$\geq 80\%$
Limite crítico	40%
Glosa	$y = -0,175x + 14$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	4,5% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor < 40%

3.2. Indicador IAC: Índice de atualização da Base de Conhecimento

Indicador	IAC*
Descrição	Índice de atualização da Base de Conhecimento



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Componentes	B = total de scripts atualizados na Base de Conhecimento (não vencidos) T= total de scripts
Fórmula	$IAC = (B/T) \times 100$
Unidade	%
Meta	$\geq 80\%$
Limite crítico	40%
Glosa	$y = -0,175x + 14$ (y = valor percentual da glosa, x = valor apurado do indicador)
Multa	4,5% + glosa aplicado a partir do indicador apurado com valor $< 40\%$



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO II - Dados do ambiente

A. Número de usuários:

O TRT da 3ª Região possui aproximadamente 5570 usuários internos de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), que incluem Magistrados, Servidores (tanto ativos quanto aposentados), pensionistas, estagiários e terceirizados.

B. Histórico do número de chamados recebidos

A média mensal de chamados de incidentes e de requisições, abertos pelos usuários de TIC, no período de janeiro de 2021 a setembro de 2023 foi de 1.928,24.

A tabela abaixo apresenta o total de chamados abertos mensalmente para os anos de 2021 a 2025..

Mês	2021	2022	2023	2024	2025
janeiro	1.899	1.988	1.987	2.205	1.791
fevereiro	1.841	2.437	1.870	1.968	2.126
março	2.153	2.859	2.628	1.613	1.882
abril	1.965	2.212	1.697	2.150	2.164
maio	1.880	2.428	2.041	2.504	2.419
junho	1.896	2.088	2.005	2.242	2.313
julho	1.794	1.729	1.923	2.208	2.045
agosto	2.043	1.945	2.165	2.427	1.952
setembro	1.910	1.899	2.224	2.080	1.749
outubro	1.735	1.554	2.338	2.005	1.624
novembro	1.743	1.682	2.386	2.122	1.557
dezembro	1.091	1.211	1.259	1.316	1.006
Total	21.950	24.032	24.523	24.840	22.628
Média	1.829,17	2.002,67	2.043,58	2.070,00	1.885,67

Fonte: Painel de Gerenciamento de Serviços de TIC (TRT-3)



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

C. Catálogo de Serviços

O catálogo de serviços de TI deste Regional conta com 216 serviços de negócios.

A tabela disponibilizada no link abaixo apresenta todos os serviços de TI que são atribuídos em primeiro nível para a Central de Serviços:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TKk4IRkFrJaSi1kBG7K0JZt8Oc0jDSuo3O9U_PumEDU/edit?usp=sharing



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO III - Período de Transição

O período compreendido entre a assinatura do contrato e o início das atividades da contratada será denominado de Período de Transição (PT). Esse período terá duração de 90 dias, contados a partir do início das atividades da contratada neste Regional.

Será designada uma Equipe de Transição (ET) composta por servidores atuais da Central de Atendimento e SAUs (Suporte Presencial aos Usuários) para auxiliar nessa etapa. Essa equipe de transição acompanhará a equipe contratada durante todo o período de transição, repassando conhecimentos, apresentando as ferramentas, treinando a equipe contratada na execução das atividades, dentre outros.


Esse período de transição é necessário para que a contratada conheça a estrutura física deste Regional, faça o levantamento do modo de execução das atividades, possa modelar e adequar seus processos a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo de negócio. Durante o PT, será liberado o acesso físico às dependências do TRT3 para a contratada, que deverá, com o apoio da ET, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos necessários para o início da operação.

A execução dos serviços durante o período de transição será realizada pela contratada e monitorada pela equipe de transição do TRT3, através do acompanhamento diário dos indicadores previstos no contrato, sem, entretanto, a aplicação das penalidades correspondentes. Deverão ser realizados todos os ajustes necessários para o cumprimento dos indicadores após o término do PT.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO IV - Pesquisa de preços de mercado

 ANEXO IV - Pesquisa de preços de mercado