

# ETP – Estudo Técnico Preliminar

## Análise de Viabilidade

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

<b>Identificação do Projeto</b>	
<b>Projeto</b>	TraceGP: ID 9889 / Jira: DIRTEC – Escritório de Projetos / DP-342
<b>Gerente do projeto</b>	Stefanne Cristina Dias Moura
<b>Líderes Técnicos</b>	Maiura Freitas Peixoto Cristiano Esteves Lopes Catarina de Lunds Mendes
<b>Unidade organizacional</b>	DIRTEC / GEOPE
<b>Título do ETP</b>	Contratação de Central de Serviços de TIC

### 2. PROCESSO SEI (DOD)

Processo SEI nº 0450285-89.2023.8.13.0000

### 3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Equipe de Planejamento da Contratação			
Matrícula	Nome	Área	Integrante
T0079994	Catarina de Lunds Mendes	COATE	técnico
T0022178	Cristiano Esteves Lopes	COFAT	técnico
T0061135	Érika Cristina Batista Monteiro	COATE	técnico
T0061275	Maiura Freitas Peixoto	COFAT	técnico

### 4. FUNDAMENTO

#### 4.1. Situação atual

Atualmente, a tecnologia da informação se tornou a principal ferramenta para a prestação jurisdicional. Nesse contexto, a eficiência e eficácia no atendimento ao suporte e gestão de ativos de tecnologia da informação são cada vez mais exigidas.

Para realização da prestação dos serviços de atendimento remoto e presencial, o TRIBUNAL possui dois contratos de serviços contínuos, sendo eles:

ID	OBJETO	VIGÊNCIA	CONTRATADA	VALOR
1	Prestação de serviços de atendimentos presenciais ( <i>field service</i> ) de TIC	Dez/2019 - Dez/2025	Wyntech Serviços de Informática LTDA – CT 296/2019	R\$ 55.072.327,21

ID	OBJETO	VIGÊNCIA	CONTRATADA	VALOR
2	Estabelecimento de Central de Serviços (atendimento de 1º e 2º nível através de telefone e suporte remoto)	Ago/2021 - Dez/2025	IT2B Tecnologia e Serviços LTDA – CT 182/2021	R\$ 8.769.981,97

Ressalta-se que o término da vigência dos contratos está se aproximando, motivando a realização deste estudo que visa garantir a continuidade da prestação dos serviços em questão. Como pode ser verificado, o contrato nº 296/2019 não poderá mais ser prorrogado devido ao atingimento do limite legal permitido (60 meses + 12 meses de prorrogação excepcional). Quanto ao contrato nº 182/2021, é necessário substituí-lo, uma vez que o objeto não atende mais satisfatoriamente às necessidades atuais do TRIBUNAL.

#### **4.2. Motivação para a contratação**

Diante do iminente encerramento dos contratos vigentes, é fundamental iniciar os estudos para a contratação de um novo serviço de atendimento de TIC, a fim de garantir a continuidade e o aprimoramento dos serviços prestados. A necessidade de uma transição sem interrupções demanda uma ação imediata nesse sentido.

É necessário que a nova contratação contemple aspectos técnicos essenciais para a melhoria dos serviços, tais como aprimoramentos nos atendimentos remotos e presenciais, ampliação dos serviços operacionais e especializados, reforço da equipe técnica, bem como a otimização da logística envolvida em todo o serviço.

Portanto, a contratação de um novo serviço de atendimento de TIC não só é necessária para suprir as demandas atuais, mas também é vital para assegurar a continuidade e a melhoria da eficiência dos serviços sem interrupções ou prejuízos para o TRIBUNAL.

Os itens detalhados abaixo são de vital importância para o contínuo funcionamento da prestação jurisdicional pelo TRIBUNAL, e é essencial que tenham a sua continuidade garantida:

#### **Equipe técnica**

Atualmente há demanda para atuarmos em um grande volume de atendimentos, além da necessidade de reduzirmos significativamente o tempo de espera dos usuários, visto que um computador parado, aguardando atendimento, pode trazer grandes prejuízos à prestação jurisdicional.

*“Quanto custa uma demora no ajuste da configuração de um assinador de alvará de soltura no computador de um magistrado que soltará uma pessoa que já cumpriu sua pena?”*

*“Quanto custa a indisponibilidade de um equipamento ou de um conjunto de equipamentos de TIC, impossibilitando a realização de um depoimento especial?”*

Ter uma equipe técnica qualificada é fundamental para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços de TIC. A quantidade de profissionais disponíveis, sugerida para esta contratação, seja para as atividades presenciais ou remotas, é um fator crucial para atender à crescente demanda por serviços e soluções tecnológicas, bem como o grande foco dado à gestão e qualidade dos serviços. Com profissionais qualificados e a sua correta alocação e

direcionamento, é possível garantir que as demandas sejam atendidas de forma ágil e eficaz, mantendo a operação em pleno funcionamento.

O foco desta contratação é a prestação dos serviços por uma equipe composta por profissionais bem qualificados e experientes, de processos de serviços bem geridos, capaz de oferecer melhores soluções, com maior eficiência, além de lidar melhor com desafios e imprevistos que possam surgir no dia a dia.

Na etapa licitatória, a concorrência leva as empresas a buscar o menor preço possível. Embora isso possa ser vantajoso para o setor público em termos de economia, quando as empresas optam por cortar custos na contratação de profissionais, acaba ocorrendo um prejuízo significativo para a qualidade do serviço prestado, prejuízo este que por muitas vezes não pode ser quantificado apenas com números e valores financeiros, pois reflete severamente na satisfação e na percepção do usuário quanto ao serviço prestado.

As últimas contratações de serviços de TIC demonstraram que as empresas, via de regra, buscam otimizar a relação de “custo x entrega” dos serviços. Tal ação muitas vezes se traduz em uma tendência a pagar o mínimo possível aos funcionários e reduzir drasticamente o tamanho da equipe. Essa abordagem resulta em uma queda na qualidade dos serviços prestados e na consequente aplicação de glosas nos pagamentos e outras punições cabíveis. Porém, esta não é uma solução satisfatória por si só, visto que o desconto nos pagamentos ou a aplicação de punições não compensará a insatisfação dos usuários e nem a baixa qualidade dos serviços prestados.

Logo, pensando não somente na contratação de bons profissionais, mas também na manutenção destes, é de suma importância a correta definição dos requisitos para os profissionais (habilidades e aptidões) que deverão ser observados na futura contratação, bem como uma definição adequada de quantitativos sugeridos, distribuição e salários (ver Anexo I) para estes profissionais, buscando assim um alinhamento com o que é praticado pelo mercado. Tais definições devem contribuir para a redução do *turnover*, visto que profissionais bem remunerados e adaptados tendem a permanecer na empresa por mais tempo, reduzindo impactos negativos causados pela constante substituição de funcionários ou até mesmo pela ausência destes, mantendo uma curva de conhecimento estável ao longo do contrato .

Somando-se às necessidades indicadas acima, existe ainda uma carência de especialistas em gestão do atendimento, o que resulta em um trabalho que é realizado sem o nível desejado de qualidade e sem uma busca contínua pela melhoria.

Além disso, outra necessidade já mapeada está relacionada aos atendimentos presenciais em comarcas do interior, onde o atendimento necessita ser mais ágil e eficiente do que o atual. Nas maiores comarcas, ou seja, aquelas de entrância especial ou com mais de 150 computadores, é necessário prever a presença de técnicos residentes. Para as demais comarcas, é necessário que seja definida uma quantidade mínima de técnicos volantes, que por sua vez deverão estar geograficamente distribuídos pelo estado, possibilitando que os deslocamentos e atendimentos ocorram de maneira eficiente, cumprindo assim os níveis mínimos de serviço definidos em contrato. Ademais, esses técnicos, envolvidos com o dia a dia das comarcas serão grandes facilitadores nos *rollouts* (implantações de equipamentos) e em outras demandas que eventualmente venham a surgir.

### **Atendimento remoto e presencial ao usuário de TIC**

Destaca-se que os atendimentos aos usuários de TIC do TRIBUNAL são realizados de duas formas distintas. A primeira delas é o atendimento remoto, efetuado pela Central de Serviços, que busca solucionar demandas de forma ágil e eficiente à distância. A segunda é o atendimento presencial, realizado pelo Field Service, que se encarrega de resolver questões que demandam o atendimento *in loco*.

A Central de Serviços, responsável pelos atendimentos remotos, funciona como ponto único de contato entre os usuários e os serviços de suporte de TIC do TRIBUNAL, recebendo, registrando, encaminhando e acompanhando, até o seu encerramento, todas as demandas relativas aos serviços informatizados em operação, sejam relacionadas às solicitações de serviços diversos ou ao suporte técnico para resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas. A Central de Serviços tem como principal objetivo restabelecer a operação normal dos serviços prestados ao usuário no menor tempo possível, garantindo assim a sua continuidade.

O TRIBUNAL adotou a Central de Serviços com base nos conceitos preconizados pela metodologia ITIL em abril de 2008, estabelecendo um canal único de contato via serviço telefônico 0800 e sistema de ITSM (Information Technology Service Management ou Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação). Até março de 2015, o atendimento era exclusivo para usuários internos, como magistrados, servidores, estagiários e terceirizados do TRIBUNAL porém, com a implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) e sua expansão, houve a necessidade de fornecer suporte técnico aos usuários externos, levando à criação de um novo canal de atendimento. Atualmente, a Central de Serviços atende a dois segmentos: o público interno, composto por servidores, magistrados, colaboradores do TRIBUNAL e cartórios extrajudiciais; e o público externo, formado por advogados, entes públicos e demais usuários que utilizam os serviços de informática do TRIBUNAL.

#### Equipe do atual contrato da Central de Serviços (atendimento remoto)

PERFIL	QUANTIDADE *
Atendentes (help desk e service desk)	39
Líderes	2
Analista de qualidade/incidente	1
Gerente	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

\*referência Janeiro/2025.

Em relação aos atendimentos presenciais, o TRIBUNAL mantém contrato de serviços contínuos dessa natureza, que incluem suporte técnico à microinformática e aos ativos de rede, manutenção de equipamentos com aplicação de peças de reposição, componentes e consumíveis, implantação de equipamentos (instalação, remanejamento, substituição, recolhimento e transporte) e instalação de aplicativos. Esses serviços são essenciais para resolver questões que exigem intervenção física ou presença local, como instalação, configuração e manutenção de equipamentos.

#### Equipe do atual contrato de *Field Service* (atendimento presencial)

PERFIL	QUANTIDADE *
Gerente geral da operação	1
Gerente de atendimento de incidentes e requisições	2
Analista de suporte técnico – residente (master)	1
Analista de suporte técnico – residente	26

PERFIL	QUANTIDADE *
Analista de suporte técnico – volante	34
Analista de suporte técnico – exclusivo para atendimento de demandas específicas	9
Analista de rede	5
Analista de suporte técnico – serviços específicos e operacionais	8
Técnico de apoio	7
Analista de logística	1
Analista de qualidade – organização e métodos	2
Analista de back office	5
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>

\*referência Setembro/2024.

A título de informação, entre os meses de novembro de 2023 e outubro de 2024 foram registrados um total de 151.764 chamados na Central de Serviços, que correspondem aos atendimentos remotos realizados para usuários internos e externos. Além disso, 24.989 (16%) chamados foram atendidos pelo Field Service, representando os atendimentos presenciais realizados pela equipe técnica.

Esses dados estatísticos refletem a demanda e a complexidade dos serviços de TIC, evidenciando a importância de um suporte abrangente e eficiente para garantir o funcionamento adequado dos sistemas e a satisfação dos usuários. Tanto a Central de Serviços (atendimento remoto) quanto o Field Service (atendimento presencial) são serviços essenciais para os usuários do TRIBUNAL, pois são eles que garantem a continuidade do funcionamento do ambiente de TIC e, conseqüentemente, a manutenção da produtividade dos colaboradores do TRIBUNAL. Portanto, é fundamental que ambos os serviços sejam contratados novamente após o término dos contratos atuais.

### **Serviços especializados de apoio à TIC**

São serviços que possuem um papel fundamental na infraestrutura tecnológica, tais como operacionalização da publicação do DJe e apoio ao controle de emissão de certificados digitais.

A publicação do DJe é um processo complexo e que demanda um conhecimento especializado dos processos envolvidos. Portanto é necessário que tenhamos profissionais com o *know how* necessário para evitar falhas e interrupções nesse serviço.

Os certificados digitais, atualmente, são dispositivos essenciais para a agilidade no processo de identificação dos profissionais envolvidos direta ou indiretamente na prestação jurisdicional, e é necessário um controle rigoroso de sua emissão, prazos de validade e utilização.

Com base nessas informações, podemos afirmar que a continuidade desses serviços especializados é de extrema importância para o TRIBUNAL.

### **Logística**

Um plano logístico bem estruturado é fundamental para garantir a eficiência dos serviços de TIC, especialmente em um estado como Minas Gerais, com sua extensa malha rodoviária e grande quantidade de municípios. Já no contexto do TRIBUNAL, temos quase 300 comarcas distribuídas geograficamente. A complexidade logística aumenta consideravelmente devido à necessidade de alcançar quase todos os pontos do estado em

tempo hábil, o que requer um planejamento para a distribuição de equipamentos, manutenção de infraestrutura e suporte técnico.

O parque de ativos de TIC do TRIBUNAL é composto por mais de 106.000 unidades, distribuídas em todas as suas comarcas e com uma parte em seu estoque, estando este quantitativo em constante crescimento. Destacam-se entre esses ativos os *desktops*, *notebooks* e monitores de vídeo, que somados ultrapassam 80.000 unidades.

No atual contrato de *Field Service*, os serviços logísticos estão inclusos, sendo a CONTRATADA responsável pelo transporte de ativos de hardware. O processo se inicia na Coordenação de Controle do Patrimônio Mobiliário (COPAT), localizada no bairro Camargos, em Belo Horizonte, onde a CONTRATADA retira o ativo e o transporta até a localidade de destino, procedendo posteriormente com a sua instalação. Quando o serviço se trata de uma substituição em razão de obsolescência ou defeito, a CONTRATADA também procede com a logística reversa, que é quando o ativo recolhido é entregue de volta à COPAT.

A complexidade dos serviços logísticos muitas vezes resulta em qualidade abaixo do desejado, especialmente porque as empresas de TIC geralmente não são especialistas nessa área. O TRIBUNAL, por sua vez, possui um setor específico de transportes, com profissionais e empresas contratadas especializadas no assunto. Isso nos leva à conclusão de que a responsabilidade pelos assuntos logísticos não deveria recair sobre a Diretoria de Informática.

Em reunião realizada no mês de março de 2025 entre a Diretoria de Informática, a DIRSEP e o CESU, ficou determinado que realmente essa responsabilidade não ficará mais a cargo da Diretoria de Informática, sendo transferida para as áreas que possuem essa competência específica.

Para viabilizar esse modelo, a GEOPE está estabelecendo 14 polos em comarcas do interior e 1 polo na capital, que funcionarão como pequenos estoques de equipamentos de informática. Com essa descentralização de estoque, a CONTRATADA assumirá o transporte somente entre a comarca polo e a comarca onde o atendimento é necessário.

Portanto, o transporte será de responsabilidade da COTRANS/COPAT, restando à CONTRATADA apenas a situação citada no parágrafo anterior.

## **5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

A contratação da solução de TIC objeto deste Estudo Técnico Preliminar CONSTA NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (PCA 2025) da DIRTEC, sob o código GEOPE - 2025 - 7.

A contratação também está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2025/2026) do TRIBUNAL, identificada no portfólio de ações através da Ação 22 “Contratação de Central de Serviços de Atendimento Remoto e Presencial”.

## 6. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

### 6.1. Requisitos de negócio

#### 6.1.1. Aspectos legais

Atender às normas abaixo (ou a quaisquer outras que venham a substituí-las):

- Resolução CNJ nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e ISO/IEC 27.000;
- Portaria nº 6.371/2023, que dispõe sobre a Política de Integridade das Contratações do TRIBUNAL de Justiça do Estado de Minas Gerais;
- Resolução CNJ nº 468/2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- Políticas de segurança institucional do TRIBUNAL.

#### 6.1.2. Prazos

É esperado pelo TRIBUNAL que, até a data fim das vigências dos contratos abaixo, a nova CONTRATADA já esteja instalada e em plena operação, garantindo assim a continuidade da prestação dos serviços:

- **Central de Serviços:** contrato nº 182/2021, que se encerra em dezembro de 2025, podendo ainda ser prorrogado, caso seja necessário;
- **Field Service:** contrato nº 296/2019, que se encerra em 01 de dezembro de 2025.

Para que isso ocorra, os prazos limites a serem observados são:

- Fim da Transição do CT de Field Service (Atendimento presencial): 01/12/2025
- Fim da Transição do CT de Service Desk (Atendimento remoto): 05/12/2025

#### 6.1.3. Segurança e privacidade

Será necessário estabelecer um acordo de confidencialidade e sigilo com a prestadora de serviços, assim como com cada um de seus colaboradores. Isso garantirá o tratamento adequado das informações do TRIBUNAL às quais os membros da CONTRATADA terão acesso durante e após a prestação dos serviços.

O Termo de Confidencialidade e Sigilo deve ser assinado pelo responsável legal da CONTRATADA antes do início da prestação dos serviços. Além disso, cada colaborador da empresa deve assinar individualmente um Termo de Confidencialidade e Sigilo antes de iniciar efetivamente suas atividades no contrato.

Além dos acordos de confidencialidade e da exigência de conformidade supracitados, os seguintes requisitos deverão ser observados:

- A metodologia de trabalho e a conduta de seus profissionais, bem como os registros de dados e usuários nas soluções informatizadas deverão obedecer integralmente à Política de Segurança da Informação do TRIBUNAL e às leis brasileiras relativas à segurança de informação e proteção de dados, a exemplo da lei 12.965 de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet) e da lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

- A CONTRATADA não poderá analisar ou processar as informações pertencentes ao TRIBUNAL para qualquer finalidade que não seja a prestação do serviço contratado.
- É vedado o uso dessas informações para fins publicitários ou de criação de perfil de usuários.
- A CONTRATADA não poderá recolher qualquer informação sobre o uso da Internet ou a localização por parte dos usuários.
- Caso haja qualquer tipo de subcontratação por parte da CONTRATADA, esta continua sendo responsável por toda a segurança das informações acessadas e manipuladas por empresas subcontratadas por ela.
- Backups dos dados contidos nas soluções informatizadas deverão ser realizados e fornecidos ao TRIBUNAL conforme Política de Gestão de Dados do TRIBUNAL.

#### **6.1.4. Aspectos sociais, ambientais e culturais**

Os profissionais da CONTRATADA deverão manter bom comportamento durante o desempenho de suas atividades, utilizando uniformes e crachá de identificação. Essa conduta é exigida em razão da formalidade do ambiente interno do TRIBUNAL, de seus magistrados e servidores, bem como do público que frequenta as unidades da corte mineira.

Os serviços a serem contratados, por sua natureza, incluem a manipulação, transporte e descarte de uma quantidade significativa de embalagens e resíduos. Portanto, para garantir que o tratamento desses resíduos e sua disposição final sejam ambientalmente adequados, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Destinação de Resíduos, informando como será feito o seu descarte.

As informações, avisos e relatórios destinados ao usuário final de TIC devem ser apresentados em português brasileiro (pt-BR - ISO 639-1 e ISO 3166-1).

#### **6.1.5. NMS**

Os serviços devem estar alinhados com o alcance das metas estabelecidas, seguindo os níveis mínimos de serviço (NMS) aceitáveis pelo TRIBUNAL. Esses níveis são utilizados para aferir e avaliar o cumprimento dos serviços prestados.

Os prazos de NMS são estabelecidos, por cumprimento de execução de atendimento no prazo máximo determinado, prazo este formado por uma combinação de critérios:

- Nível de severidade / prioridade;
- Horário de atendimento por localidade;
- Classificação de grupos de NMS por diferenciação em unidades com ou sem profissional técnico residente.

Os serviços serão medidos, em sua totalidade, a partir da fase de operação continuada, com base em indicadores e metas que serão detalhadas no Termo de Referência pelo TRIBUNAL, sendo a glosa aplicável a partir deste momento.

#### 6.1.6. Serviço de atendimento remoto e presencial

A Central de Serviços deverá ter papel centralizador de contato para os usuários internos e externos dos serviços de TIC do TRIBUNAL, realizando o atendimento de todos os chamados registrados no sistema de ITSM.

Para fins de cálculo da disponibilidade, considera-se a Central de Serviços como disponível quando estiverem em pleno funcionamento todos os sistemas, infraestruturas e recursos providos pela CONTRATADA que sejam necessários para a prestação de serviços de atendimento nos NMS estipulados.

Os chamados poderão ser abertos pelos usuários através dos seguintes canais:

- telefone;
- sistema de ITSM;
- *chat*-online;
- outros canais que podem ser implementados pelo TRIBUNAL.

Os atendimentos a chamados relacionados a TIC em todo o TRIBUNAL serão feitos pela CONTRATADA, que deverá ter em sua estrutura, no mínimo, equipes para:

- atendimento presencial;
- atendimento remoto;
- curadoria;
- suporte a serviços especializados de TIC.

Todas as atividades realizadas pela CONTRATADA para atendimento de uma solicitação deverão ser registradas no sistema de ITSM para controle do ciclo de vida dos chamados e geração de relatório técnico de atendimento para todos os chamados atendidos.

O atendimento será aplicável a:

- Equipamentos do TRIBUNAL ou particulares, utilizados por magistrados, servidores, funcionários cedidos, terceirizados e estagiários do TRIBUNAL em atividades presenciais ou em atividades remotas (teletrabalho ou home office), segundo as condições abaixo:
  - a. Equipamentos do TRIBUNAL que estiverem sendo utilizados dentro das dependências do TRIBUNAL poderão receber atendimento remoto ou presencial.
  - b. Equipamentos do TRIBUNAL que estiverem sendo utilizados para teletrabalho ou home office serão atendidos primordialmente de forma remota. Caso seja necessário um atendimento presencial para esses equipamentos, o usuário deverá levá-lo a uma das edificações do TRIBUNAL.
  - c. Equipamentos particulares somente receberão atendimento para demandas relacionadas a sistemas corporativos, conveniados ou contratados, que sejam utilizados pelo TRIBUNAL.
    - i. Os equipamentos **particulares** que estiverem sendo utilizados para teletrabalho somente poderão ser atendidos de forma remota.
- Equipamentos do TRIBUNAL utilizados pelas entidades conveniadas.

- Equipamentos de entidades conveniadas com o TRIBUNAL que estiverem instalados nas dependências do TRIBUNAL. Esses itens somente receberão atendimento para chamados para a sua configuração.
- Equipamentos de terceiros que estiverem sendo utilizados durante eventos, treinamentos ou mutirões do TRIBUNAL.

### **Atendimento remoto**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento remoto aos usuários, incluindo as seguintes atividades:

- a. diagnosticar e qualificar adequadamente o chamado para registro no item apropriado do Catálogo de Serviços, ajustando categorizações e/ou prioridades, e/ou abrindo novo chamado, caso necessário, de forma a garantir o atendimento correto à demanda do usuário;
- b. realizar contato com o usuário através dos canais de atendimento quando necessário para esclarecimentos ou verificações;
- c. registrar no sistema de ITSM todos os procedimentos realizados, seus canais de contato com o usuário e quaisquer dificuldades encontradas na execução dos procedimentos necessários para a solução do chamado;
- d. realizar envio da solicitação para atendimento presencial quando necessário;
- e. realizar encaminhamento da solicitação para atendimento por grupo especialista ou de fornecedor responsável pelo equipamento ou sistema, após todas as tratativas pertinentes à Central de Serviços, conforme fluxo estabelecido entre a CONTRATADA e o TRIBUNAL através de documentos de atendimento homologados pelo TRIBUNAL;
- f. executar os procedimentos de suporte técnico homologados por repasse de informações e/ou por acesso remoto, provendo soluções ou tratativas imediatas, procurando atendê-la ainda no primeiro atendimento e realizando, caso necessário, redirecionamento para o atendimento presencial ou para o grupo adequado do fornecedor ou do TRIBUNAL;
- g. prestar informações aos usuários sobre os chamados através dos canais disponibilizados para atendimento de forma proativa e reativa.

### **Atendimento presencial**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de atendimento presencial aos usuários, incluindo as seguintes atividades:

- a. executar os procedimentos de suporte técnico homologados, provendo a solução ou, caso necessário, realizando as tratativas imediatas e o redirecionamento ao grupo adequado do fornecedor ou do TRIBUNAL, conforme a base de conhecimento;
- b. realizar a logística de transporte dos ativos de TIC, para os transportes entre as comarcas polo e as demais comarcas. Serão de responsabilidade da COTRANS:
  - transporte regular de ativos, entre o almoxarifado e as comarcas polo;
  - transporte entre almoxarifado e localidades de destino, quando não urgentes.
- c. realizar manutenção nos ativos de TIC do TRIBUNAL, se necessário com reposição de itens acessórios;
- d. fazer a reposição de consumíveis para *scanners* de produção;

- e. acompanhar os eventos do TRIBUNAL, realizados dentro ou fora de suas dependências, bem como prestação de suporte técnico aos equipamentos instalados no local para utilização durante o evento;
- f. configurar os equipamentos de órgãos conveniados com o TRIBUNAL que estiverem instalados nas dependências do TRIBUNAL;
- g. acompanhar a visita técnica de fornecedores de serviços de TIC;
- h. realizar a instalação, movimentação, configuração, adição e mudança de ativos de TIC;
- i. realizar o *upgrade* ou *downgrade* de sistemas operacionais e softwares;
- j. organizar os cabeamentos, *racks* e *shafts*.

O atendimento presencial deverá incluir todas as comarcas do TRIBUNAL no Estado de Minas Gerais, mas não se limitar a elas, pois existem alguns municípios mineiros que ocasionalmente necessitam de atendimento (pois possuem equipamentos do TRIBUNAL instalados em seu território), apesar de não serem comarcas oficialmente. O detalhamento dos municípios que atualmente se encontram nessa situação constará no Termo de Referência.

### Horários de atendimento

#### Atendimento remoto:

DIA	PÚBLICO	HORÁRIO
ÚTIL	Interno	24h por dia
	Externo	08h às 18h
NÃO ÚTIL	Interno	24h por dia
	Externo	-

#### Atendimento presencial:

DIA	LOCAL	SETOR	HORÁRIO
ÚTIL	CAPITAL	gabinetes e assessorias da presidência, 1 <sup>a</sup> , 2 <sup>a</sup> e 3 <sup>a</sup> vice-presidência	08h às 22h
		setores de apoio à presidência	
		gabinetes de desembargadores	
		cartórios	
	DEMAIS LOCAIS DA CAPITAL E INTERIOR	TODOS	conforme horário de funcionamento da edificação em que o atendimento ocorrerá
NÃO ÚTIL (plantão)	CAPITAL	gabinetes e assessorias da presidência, 1 <sup>a</sup> , 2 <sup>a</sup> e 3 <sup>a</sup> vice-presidência	09h às 20h (*)
		setores de apoio à presidência	
		gabinetes de desembargadores	
		cartórios	
	INTERIOR	comarca onde está previsto, no mínimo, 4 técnicos residentes	08h às 18h (**)

(\*) 2 técnicos residentes alocados no edifício Sede

(\*\*) 1 técnico residente alocado na edificação da comarca

### 6.1.7. Serviço de curadoria

A CONTRATADA exercerá o papel de agente centralizador das ações e interações com os especialistas do TRIBUNAL, com os fornecedores dos serviços de infraestrutura de rede, telecomunicações e de microinformática, e deverá estabelecer uma interface de comunicação direta com o TRIBUNAL, atuando no controle de todos os chamados, desde a recepção e realização de seu registro até o seu fechamento, alinhando eventuais intervenções, indisponibilidades e quaisquer atividades que afetem os usuários.

A CONTRATADA deverá prestar serviços de curadoria, incluindo as seguintes atividades:

- a. disponibilizar ao TRIBUNAL informações gerenciais, como relatórios e estatísticas relacionadas aos serviços prestados;
- b. elaborar e manter atualizados os documentos para a Base de Conhecimento, incluindo documentos de conhecimento e perguntas mais frequentes (FAQ), que visem à solução dos chamados pela CONTRATADA ou nos casos que não sejam passíveis de solução pela CONTRATADA, que o documento de conhecimento contenha a qualificação para tratativa e escalonamento para outras equipes de atendimento;
- c. acompanhar e controlar o andamento dos chamados, desde a abertura até o encerramento, mesmo que o encerramento não se dê em grupos da CONTRATADA;
- d. monitorar ligações para verificar o desempenho do colaborador da própria CONTRATADA, documentando a auditoria e realizando a reciclagem quando forem detectados desvios de conduta e informação;
- e. diagnosticar e controlar chamados de ativos de TIC com contrato de manutenção exclusiva ou em garantia para serem escalonados e atendidos por terceiros;
- f. verificar e garantir a qualidade da documentação e das informações contidas nos chamados;
- g. promover ações de melhoria contínua da CONTRATADA, incluindo:
  - reciclagem contínua do conhecimento de seus profissionais, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do TRIBUNAL, bem como as atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer, apresentando periodicamente relatório com evidências dos planos de treinamento contínuo executados;
  - proposição e implementação de ações, processos informatizados e planos de melhoria que visem a solução de chamados de modo a restabelecer o mais breve possível as operações normais;
  - realização da interação, sempre que necessário, entre as suas equipes e os grupos especialistas do TRIBUNAL para:
    - repasse de conhecimento sobre os serviços informatizados;
    - identificação de soluções para o encerramento de chamados escalonados pela CONTRATADA para os grupos especialistas do TRIBUNAL, a fim de reduzir o número de escalonamentos;
    - diminuição da fila de registros de qualquer natureza no sistema de ITSM dos grupos especialistas.
  - apresentação de planejamento e relatórios com sugestões de melhoria contínua do serviço prestado, incluindo sugestões de ações para reduzir a incidência de registros de qualquer natureza no sistema de ITSM;
  - apresentar sugestões de ações necessárias a serem tomadas junto aos grupos solucionadores internos de especialistas do TRIBUNAL e de contratos

de apoio de empresas contratadas de forma a melhorar os serviços informatizados fornecidos aos usuários.

### **Pesquisa de satisfação**

A curadoria da CONTRATADA deverá realizar pesquisas de satisfação com os usuários, visando monitorar o desempenho das operações da CONTRATADA, o nível de satisfação dos usuários com o seu serviço e outros assuntos relacionados a TIC, com o intuito de projetar novos processos e soluções, corrigir os eventuais desvios e permitir os ajustes necessários para proporcionar melhoria contínua.

A pesquisa poderá abranger:

- satisfação com a postura e cordialidade do atendente remoto e/ou presencial;
- satisfação com a solução técnica apresentada;
- satisfação com o tempo de espera e de duração do atendimento;
- dentre outros assuntos relacionados a TIC.

A equipe de curadoria deverá realizar mensalmente 150 avaliações de satisfação ativa, de forma aleatória e espaçada, considerando chamados fechados com no máximo 4 dias, gravada e armazenada pelo período de 3 meses, onde fará contato telefônico com o usuário para realizar uma enquete de satisfação com relação ao serviço prestado no chamado.

A estrutura de telefonia da CONTRATADA deverá permitir que, ao final de toda interação telefônica com o usuário, seja realizada uma pesquisa de satisfação com no mínimo 2 perguntas, que deverão ser aprovadas previamente pelo TRIBUNAL.

A CONTRATADA deverá ainda:

- a. implementar processo automatizado, sem intervenção do atendente, de pesquisa de satisfação do atendimento prestado por meio da URA e dos canais de telefonia;
- b. propor e atuar ativamente na implementação de pesquisas de satisfação em outros canais de atendimento a serem implementados pelo TRIBUNAL, além daqueles citados acima (ex.: *chat*, plataforma de colaboração, WhatsApp etc.);
- c. implementar rotina para exportação dos dados coletados na pesquisa através da URA para os sistemas de ITSM e do BI do TRIBUNAL, cuja forma deverá ser acordada junto ao TRIBUNAL;
- d. apresentar relatórios de dados estatísticos das pesquisas, com critérios e periodicidade definidos pelo TRIBUNAL.

### **6.1.8. Serviço especializado de apoio à TIC**

A CONTRATADA deverá prestar os seguintes serviços de apoio especializado à TIC:

- a. Controle operacional da publicação do Diário do Judiciário eletrônico (DJe):
  - conferência, geração e compactação de arquivos;
  - solução de pendências dos arquivos não gerados no dia;
  - disponibilização dos arquivos para o site e para o servidor de FTP;
  - elaboração de relatório com a consolidação da publicação dos cadernos.
- b. Certificação digital:
  - emissão de relatórios;

- emissão de documentos para autorização de emissão de certificados;
  - entrega de *tokens* na capital;
  - orientação e auxílio na recuperação de acesso ao certificado digital;
  - escalonamento para terceiros em casos não resolvidos.
- c. Disponibilização dos arquivos de rateio/convênio e diligência de oficiais:
- acionamento da rotina de distribuição do arquivo de retorno disponibilizado no servidor do TRIBUNAL para as comarcas até às 07:30h em dias úteis;
  - comunicação aos setores responsáveis quando da impossibilidade da realização de quaisquer atividades.
- d. Apoio na realização do inventário patrimonial da GEOPE e dos fornecedores de TIC na capital:
- acompanhamento de visita técnica do responsável pelo levantamento patrimonial de bens permanentes aos setores onde for solicitado o serviço;
  - registro dos dados patrimoniais dos bens localizados nesses setores;
  - auxílio na localização de bens, quando necessário.

#### **6.1.9. Serviço de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de apoio ao gerenciamento de TIC, incluindo as seguintes atividades:

- mapeamento, documentação, avaliação e monitoramento de processos, incluindo fluxos de trabalho, responsabilidades, entradas, saídas e indicadores de desempenho e satisfação;
- elaboração de documentos diversos, tais como: POP, manuais, roteiros, material para treinamentos, apresentações etc.);
- elaboração de relatórios e *dashboards* em ferramentas Excel e Qlik Sense;
- condução de treinamentos;
- monitoramento de melhorias implementadas;
- planejamento e gerenciamento da implementação de mudanças nos processos;
- auxílio às equipes a fim de garantir a correta implementação e uso dos processos otimizados;
- auxílio às equipes na definição de padrões a serem adotados nos processos de TIC;
- apoio na inovação e melhoria contínua dos processos e serviços de TIC;
- apoio na coleta, organização, interpretação e análise de dados de TIC nas diversas fontes disponíveis no TRIBUNAL;
- apoio nas atividades de análise e correção de problemas de conformidade, além de elaboração de relatório periódico com evidências de verificação de conformidade nos dados de TIC em processos e ferramentas informatizadas.

#### **6.1.10. Serviço de logística**

##### **Logística de equipamentos**

As comarcas do estado de Minas Gerais foram distribuídas em 10 regiões conforme a tabela abaixo. Em cada região há uma ou mais comarcas-polo, e em cada uma dessas será disponibilizada à CONTRATADA uma sala (com tamanho médio de 20 m<sup>2</sup>) para armazenamento dos equipamentos de TIC do TRIBUNAL a título de reserva técnica.

Em cada sala polo deverá haver um profissional da CONTRATADA para o controle de logística dos equipamentos da reserva técnica.

ID	REGIÃO	Qtde. de comarcas por região	Comarcas-polo	Controle de logística dos equipamentos da sala para armazenamento de equipamentos de reserva técnica
				Qtde. de profissionais
0	Capital	1	Belo Horizonte	2 <sup>(*)</sup>
1	Norte, Noroeste e Jequitinhonha	32	João Pinheiro	1
			Montes Claros	1
			Paracatu	1
2	Central, Jequitinhonha e Vale do Mucuri	23	Curvelo	1
			Teófilo Otoni	1
3	Vale do Rio Doce e Jequitinhonha	38	Ipatinga	1
			Governador Valadares	1
4	Triângulo e Alto Paranaíba	33	Araxá	1
5	Central, Oeste, Sul e Sudeste	33	Divinópolis	1
6	Sul e Sudoeste I	30	Varginha	1
7	Metropolitana I, II e III	27	Belo Horizonte	2 <sup>(*)</sup>
8	Sul e Sudoeste II	32	Poços de Caldas	1
			Pouso Alegre	1
9	Zona da Mata e Campo das Vertentes	49	Caratinga	1
			Leopoldina	1
<b>TOTAL</b>		<b>298</b>	<b>15 polos</b>	

(\*) A comarca de Belo Horizonte contará, no total, com 2 profissionais para atendimento às regiões 0 e 7.

A CONTRATADA será responsável pela logística de todos os equipamentos, acessórios e itens de contingência (ex.: filtro de linha), sem ônus para o TRIBUNAL entre as localidades polo e as comarcas (além de seus municípios e distritos integrantes) e dentro de cada comarca (e entre seus municípios e distritos integrantes).

Nas situações não contempladas acima, o transporte será realizado pela COTRANS.

O transporte deverá ser realizado em veículos fechados, sendo a CONTRATADA responsável por todos os custos, incluindo a coleta, todo o processo de embalagem (incluindo materiais), preparação para o transporte, transporte, manuseio, carga, descarga, seguros de cargas, armazenamento, furtos, roubos, extravios, responsabilidade sobre tráfego (multas, taxas, pedágios), mão de obra (salários e encargos) e demais custos provenientes das atividades de transporte e logística.

Será vedada à CONTRATADA a utilização dos serviços abaixo para transporte:

- malotes do TRIBUNAL;
- empresas que prestam serviços através de aplicativos (ex.: Uber, Lalamove, Loggi, Rappi, Super Frete, Click Entregas, 99 Entregas etc.);
- Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).

### Logística dos técnicos volantes

O deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para a execução do contrato poderá ser realizado por meio de veículos de sua própria frota, de veículos locados para este fim ou de veículos particulares, desde que sejam respeitados os requisitos abaixo:

- Os veículos destinados para o deslocamento deverão estar em plenas condições, visando mitigar eventuais problemas relativos aos serviços a serem prestados ao TRIBUNAL e à segurança dos profissionais da CONTRATADA, sendo recomendada uma vida útil dos veículos de no máximo 10 anos.
- Em todas as hipóteses, a CONTRATADA se responsabiliza pelo pagamento do combustível, da manutenção dos veículos, das eventuais multas, dos pedágios e das tarifas de estacionamento, em valores que sejam suficientes, revisando-os conforme os respectivos ajustes de preços e as diferenças de valores para cada local.
- Em nenhuma hipótese, a indisponibilidade dos veículos será aceita como justificativa para abono de NMS.

A CONTRATADA deverá manter uma listagem, acessível ao TRIBUNAL e atualizada em tempo real, com a relação de veículos (contendo marca, modelo, placa e ano de fabricação) e dos profissionais que os utilizam.

A CONTRATADA deverá possuir ferramenta de rastreamento que permita o acompanhamento em tempo real da localização dos profissionais que sejam caracterizados como volantes e integrá-la à ferramenta de ITSM do TRIBUNAL, disponibilizando as informações descritas abaixo dentro de cada solicitação de atendimento em que houver atuação de profissionais volantes.

A ferramenta de rastreamento deverá ser capaz de informar, no mínimo:

- a. nome do técnico;
- b. localização em tempo real e rastreio de seu deslocamento até o destino;
- c. cálculo da previsão de horário de chegada do técnico até a localidade do atendimento.

#### **6.1.11. Capacitação dos profissionais**

A CONTRATADA deverá planejar junto ao TRIBUNAL a capacitação de equipe de multiplicadores da CONTRATADA. Essa capacitação deverá ocorrer na fase de transição e contemplar os seguintes assuntos:

- a. ambiente e infraestrutura de TIC do TRIBUNAL;
- b. características do TRIBUNAL (organograma, setores, pessoal, prioridades, forma de tratamento, estrutura das comarcas, juizados especiais, desembargadores e juízes, corregedoria etc.);
- c. fluxos de atendimento e processos implantados no TRIBUNAL;
- d. aspectos de segurança, sigilo e cuidados especiais;
- e. serviços de TIC atualmente contratados;
- f. aplicativos homologados e licenciados pelo TRIBUNAL;
- g. rotina de funcionamento de movimentação patrimonial de bens de informática;
- h. questões relevantes relativas aos serviços de manutenção, suporte e implantação de ativos de TIC em geral;
- i. instruções de postura e conduta;
- j. dentre outros.

A CONTRATADA deverá realizar, antes do início da entrada em operação, capacitação das equipes de atendimento e da equipe de especialistas do TRIBUNAL nas soluções de ITSM e suporte remoto.

Compete à CONTRATADA a capacitação e orientação contínua de todos os profissionais alocados no contrato, incluindo os profissionais alocados durante toda a sua vigência.

A cada projeto de *rollout* e a cada alteração significativa no cenário tecnológico do TRIBUNAL, a CONTRATADA deverá promover uma capacitação das equipes envolvidas e anualmente (e em situações de alterações significativas nas metodologias de trabalho ou na tecnologia utilizada) a CONTRATADA deverá promover uma atualização da capacitação inicial para a reciclagem de todos os profissionais.

#### **6.1.12. Dimensionamento da equipe técnica e salário dos profissionais**

É sugerido à CONTRATADA, dimensionar suas equipes de acordo com a quantidade mínima indicada na contratação, devendo ser respeitados os perfis profissionais por tipo e distribuições indicadas.

O cumprimento dos NMS é obrigatório no contrato. Portanto, se necessário, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma quantidade de profissionais maior do que a sugerida para garantir a qualidade dos serviços prestados, evitando assim a aplicação de glosas e sanções administrativas.

A CONTRATADA deverá garantir aos profissionais contratados uma remuneração mínima equivalente àquela estabelecida nos termos contratuais e indicadas no Anexo I deste estudo.

### **6.2. Requisitos tecnológicos**

#### **6.2.1. Link de comunicação de dados**

A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de acesso à rede do TRIBUNAL, instalando o circuito de comunicação de dados com toda a infraestrutura necessária para seu funcionamento, garantindo assim toda a infraestrutura necessária para a integração com o data center do TRIBUNAL.

Todos os custos referentes à implantação destas conexões, incluindo seu custeio e manutenção, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

A conexão entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA deverá estar disponível e em funcionamento conforme previsto nas fases de implantação dos serviços, com disponibilidade mínima de 99,8%, que será medida mensalmente.

#### **6.2.2. Segurança da informação**

No cumprimento das suas obrigações nos termos do contrato, a CONTRATADA e o TRIBUNAL deverão cumprir toda a legislação de proteção de dados vigente e aplicável, bem como os atos normativos do TRIBUNAL aplicáveis.

Todas as informações a que a CONTRATADA tiver acesso deverão ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não poderão ser divulgadas sem expressa autorização do TRIBUNAL a terceiros não autorizados, incluindo: colaboradores da CONTRATADA, acionistas, parceiros, clientes, fornecedores e outros contatos da empresa e servidores do TRIBUNAL que não estejam participando do acompanhamento dos

serviços prestados. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações que estejam comprovadamente em domínio público.

A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

Será necessário estabelecer um acordo de confidencialidade e sigilo com a prestadora de serviços, assim como com cada um de seus colaboradores. Isso garantirá o tratamento adequado das informações do TRIBUNAL às quais os membros da CONTRATADA terão acesso durante e após a prestação dos serviços. O Termo de Confidencialidade e Sigilo deverá ser assinado pelo responsável legal da CONTRATADA antes do início da prestação dos serviços. Além disso, cada colaborador da empresa deverá assinar individualmente um Termo de Confidencialidade e Sigilo antes de iniciar efetivamente suas atividades no contrato.

A CONTRATADA não poderá analisar ou processar as informações pertencentes ao TRIBUNAL para qualquer finalidade que não seja a prestação do serviço contratado. É vedado o uso dessas informações para fins publicitários ou de criação de perfil de usuários.

Caso haja qualquer tipo de subcontratação por parte da CONTRATADA, esta continua sendo responsável por toda a segurança das informações acessadas e manipuladas por empresas subcontratadas por ela.

Os backups dos dados dos usuários deverão ser realizados conforme Política de Gestão de Dados do TRIBUNAL.

### **6.2.3. Atendimento remoto**

Toda a infraestrutura de comunicação necessária à prestação do serviço será de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá operacionalizar em instalações próprias a acomodação de toda a infraestrutura necessária para o atendimento remoto, em ambiente externo ao TRIBUNAL, em território nacional, na língua portuguesa do Brasil, dispendo de um ambiente devidamente equipado e com a capacidade adequada para atender ao objeto contratado.

O serviço deverá atender exclusivamente ao TRIBUNAL, com fornecimento de 2 canais, cada um com um sistema de atendimento da CONTRATADA, com resposta de voz para gerenciamento do serviço com sistema de identificação de usuários do tipo *Computer Telephony Integration* (CTI) ou similar ou compatível, voltada para atendimento aos usuários internos e externos do TRIBUNAL.

A CONTRATADA deverá disponibilizar as estruturas de telefonias relacionadas a seguir para cada público a ser atendido:

- a. **Público externo:** sistema de telefonia 0800 para receber ligações, podendo receber e fazer ligações para telefones celulares;
- b. **Público interno:** sistema de telefonia 0800 ou número fixo com DDD 31 para receber ligações, podendo receber e fazer ligações para telefones celulares, em território nacional ou internacional. Quando houver a impossibilidade de contato

com o usuário via telefone, a CONTRATADA poderá, apenas quando solicitado pelo usuário, utilizar outras formas de comunicação como, por exemplo, o WhatsApp.

Quando o usuário receber uma chamada telefônica da CONTRATADA para fins de atendimento remoto, o número de telefone exibido no identificador de chamadas do telefone do usuário deverá possuir um DDD 31 (da cidade de Belo Horizonte). Este número de telefone não poderá ser modificado, devendo permanecer o mesmo durante toda a vigência do contrato.

O sistema de atendimento da CONTRATADA para atendimento aos públicos interno e externo deverá:

- a. informar, de forma automatizada, sobre a identificação do serviço a ser prestado e a gravação da ligação;
- b. solicitar que o usuário informe número identificador a ser definido pelo TRIBUNAL e integrado através de CTI ou similar ou compatível, pelo teclado do telefone ou por reconhecimento de voz;
- b. detectar automaticamente o usuário que está ligando após o número identificador ser digitado, realizando a busca dos dados do usuário em local definido pelo TRIBUNAL e integrado com o ITSM.

A URA/sistema de atendimento deverá possuir no mínimo as seguintes características, possibilitando a implementação de quaisquer destas na execução do contrato:

- a. identificador de chamadas com DDD ou DDI (quando for o caso);
- b. fila de espera de chamada;
- c. quantidade de chamadas em fila de espera;
- d. quantidade de chamadas abandonadas;
- e. maior tempo em fila de espera;
- f. maior tempo de atendimento;
- g. tempo de espera de cada chamada;
- h. tempo médio de chamadas em espera;
- i. tempo médio de chamadas abandonadas;
- j. tempo médio de atendimento;
- k. tempo médio de duração das chamadas;
- l. priorização de chamadas, através da identificação de usuários;
- m. customização de criação de fluxo de atendimento (árvore de voz), através de menu disponibilizado para esclarecimento de dúvidas e orientações ou direcionamento de ligação para célula específica de analistas;
- n. customização e utilização de IA para esclarecimento de dúvidas e orientações ou direcionamento de ligação para célula específica de analistas;
- o. capacidade de geração de relatórios on-line com informações de estatísticas dos indicadores de fila de espera, desistências de chamadas e acessos de cada menu da árvore de voz (a ser disponibilizado para o TRIBUNAL);
- p. gravação digital de todos os diálogos mantidos entre analistas, supervisores e gestores com os usuários. Também deve permitir a recuperação desses diálogos pelo número da solicitação gerada na ferramenta de ITSM do TRIBUNAL e fornecido como protocolo identificador ao usuário;
- q. controle de todas as chamadas mediante um sistema de *log*, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, número de ligações recebidas por telefone, número de chamadas por DDD, dentre outros;

- r. visualização do seu grupo de trabalho e/ou de todas as posições, com informações sobre analistas ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;
- s. disponibilização, em até 10 minutos, de mensagens de divulgação de falha massiva e de mudanças de grande impacto em andamento, após autorização pelo TRIBUNAL;
- t. funcionalidade de recepção e armazenamento de informação fornecida pelo usuário após o atendimento da URA, por digitação ou reconhecimento de voz, de número identificador de usuário, a ser definido pelo TRIBUNAL e que deve ser integrado através de CTI ou similar ou compatível;
- u. disponibilização de mensagem quando todas as posições estiverem ocupadas;
- v. funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com base de dados da ferramenta de ITSM do TRIBUNAL, sem a necessidade de atendimento humano, de modo a possibilitar informações da situação da solicitação e sua solução;
- w. disponibilização de mensagens, árvore de voz e opções customizadas por tipo de serviço ou por tipo de usuário;
- x. avaliação através de pesquisa de forma automatizada sem intervenção do atendente após o atendimento, com exportação posterior para a ferramenta de ITSM do TRIBUNAL;
- y. integração com demais ferramentas via API, JSON, Webservice, REST/RESTful, SOAP, LDAP, banco de dados e outras tecnologias usuais de mercado.

### **Fila de espera**

Enquanto o usuário estiver na fila de espera para ser atendido, ele deverá receber, periodicamente, mensagens informando a sua posição atual na fila. O tempo máximo entre cada mensagem deverá ser de até 1 minuto.

A infraestrutura de atendimento remoto deverá incluir gravações a serem reproduzidas quando os usuários estiverem em fila de espera de qualquer um dos canais de atendimento telefônico que contenham:

- a. informação sobre a posição do usuário na fila de espera;
- b. o tempo médio esperado para o atendimento;
- c. informativos do TRIBUNAL;
- d. música.

A infraestrutura de atendimento remoto deverá permitir a inclusão de gravações de avisos especiais a serem reproduzidos quando os usuários estiverem em fila de espera de qualquer um dos canais de atendimento telefônico, de forma que:

- a. cada aviso especial possa ser ouvido apenas por agrupamentos específicos de usuários;
- b. os agrupamentos de usuários poderão ser o número identificador, comarca, serviço, localização do usuário, tipo de público ou outros que o TRIBUNAL venha a definir.
- c. o TRIBUNAL poderá solicitar a alteração, exclusão ou criação de novos agrupamentos a qualquer tempo.

### **Monitoramento de conversas**

A infraestrutura da Central de Serviços deverá permitir a qualquer momento o monitoramento, por equipe designada pelo TRIBUNAL, das conversações entre usuários e os atendentes remotos em tempo real e deverá manter, por um período mínimo de 3

meses, todas as gravações do áudio dos contatos para atendimentos prestados pelo sistema de atendimento/telefonia. Esses repositórios deverão estar disponíveis para acesso e obtenção de gravação eletrônica por parte do TRIBUNAL, sem que este tenha que efetuar pedido para acesso à CONTRATADA. O acesso deverá ser controlado e restringido por meio de credenciais e senhas.

A CONTRATADA será responsável por manter e fornecer trilhas de auditoria referentes aos acessos, modificações e downloads das gravações, devendo conter no mínimo as seguintes informações: usuário, data, hora, IP e identificador da gravação.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL painéis (*dashboards*), em ferramenta disponibilizada pelo TRIBUNAL, contendo no mínimo informações sobre:

- a. Canais de abertura com interação direta entre usuário e o analista, por público (atualização dinâmica):
  - desistências;
  - abandono;
  - tempo médio de atendimento;
  - tempo médio de espera;
  - qtde. de solicitações em atendimento;
  - qtde. de analistas disponíveis e seus status;
  - qtde. de solicitações atendidas no dia;
  - qtde. de solicitações em que houve atendimento por IA;
  - qtde. de solicitações encerradas no canal de entrada de origem, sem redirecionamento para outros grupos de atendimento ou atendentes;
  - qtde. de solicitações redirecionadas para outras filas ou grupos da contratada;
  - gráfico diário com quantidade de solicitações por hora;
  - gráfico diário com quantidade de solicitações por DDD.
- b. Canais de abertura com atendimento passivo realizado por analista, por público (atualização dinâmica):
  - tempo médio de atendimento;
  - qtde. de solicitações recebidas no dia;
  - qtde. de solicitações redirecionadas para atendimento presencial;
  - qtde. de solicitações solucionadas no dia:
    - por IA;
    - por analistas.
  - qtde. de analistas disponíveis e seus status;
  - gráfico diário com quantidade de solicitações abertas por hora.
  - gráfico diário com quantidade de solicitações solucionadas por hora.
- c. Dados consolidados:
  - solicitações abertas por tipo de equipe de atendimento (IA, remoto, presencial etc.), por dia;
  - solicitações solucionadas por tipo de equipe de atendimento (IA, remoto, presencial etc.), por dia;
  - solicitações reagendadas;
  - solicitações finalizadas em atraso;
  - gráfico diário, total e separado por entrada, com quantidade de solicitações abertas por hora.

- gráfico diário, total e separado por entrada, com quantidade de solicitações solucionadas por hora.

#### **6.2.4. Atendimento presencial**

A CONTRATADA deverá disponibilizar a seus profissionais ferramentas, equipamentos e/ou acessórios de sua propriedade que facilitem a execução dos serviços. São recomendadas ferramentas tais como:

- notebooks para testes e configurações de equipamentos de rede;
- alicate de inserção punch down;
- alicate para crimpar;
- chaves manuais de fenda, philips e outros padrões utilizados em TIC;
- desencapador de cabo de rede;
- furadeira;
- HD externo;
- localizador, testador e certificador de cabos Cat.3, Cat.5E, Cat.6, Cat.6A;
- multímetro;
- sopradores e aspiradores de ar portáteis;
- ventosas e luvas para manuseio de placas de piso elevado;
- dentre outras.

A CONTRATADA deverá disponibilizar celular corporativo para os profissionais que necessitarem deste recurso.

A CONTRATADA poderá utilizar, durante a execução dos serviços, softwares de sua propriedade legalmente adquiridos que facilitem o diagnóstico e/ou a solução de problemas, sem custos adicionais para o TRIBUNAL. Esses softwares só poderão ser instalados em equipamentos do TRIBUNAL mediante autorização formal.

A CONTRATADA poderá utilizar outros softwares, sem custo adicional para o TRIBUNAL, que beneficiem o gerenciamento de atendimento, sendo de responsabilidade da CONTRATADA realizar as customizações necessárias para integração junto ao sistema de ITSM. O aceite da implementação de soluções complementares ficará a critério do TRIBUNAL. Exemplos de softwares complementares:

- Controle de rotas: para otimização de atendimento aos chamados;
- Gestão de logística: para controle das atividades e processos logísticos dos ativos de TIC;
- Outros sistemas e/ou ferramentas que possam trazer benefícios ao processo de gerenciamento de atendimento presencial.

Quaisquer softwares utilizados pela CONTRATADA nos atendimentos deverão ser de sua propriedade, sendo vedado, contudo, instalá-los permanentemente nos equipamentos atendidos sem prévia autorização da DIRTEC. A CONTRATADA será integralmente responsabilizada por eventuais problemas legais advindos da não observação dessa orientação.

#### **6.2.5. Certificações**

HDI - SCC (Support Center Certification): A certificação reconhece a excelência em centros de suporte técnico e atendimento ao cliente, avaliando práticas, processos e procedimentos.

A exigência da certificação HDI – SCC referente à operação da CONTRATADA para esta contratação pelo TRIBUNAL, é necessária, pois ela atesta que a empresa atende a critérios de qualidade padronizados no mercado referentes à excelência, eficiência e qualidade dos serviços de TIC. Essa certificação é reconhecida mundialmente, sendo a única criada especificamente para centros de Suporte / Atendimento / Serviços de TI / Service Desk / Field e qualquer outro tipo de central de serviços técnicos.

A CONTRATADA terá 1 ano para apresentar a certificação, a partir da assinatura do contrato, devendo ainda se manter certificada durante toda a vigência contratual.

Logo, entendemos que a exigência dessa certificação não provocará restrições no processo licitatório, uma vez que a empresa terá tempo suficiente para se adequar e obter a certificação em questão.

#### 6.2.6. Fases do contrato

A transição contratual é o período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços dos contratos atuais para o novo, compreendendo o processo de absorção do negócio do TRIBUNAL pela CONTRATADA e dos conhecimentos e competências necessários para prover a continuidade dos serviços.

Caberá a cada gerente de projeto da CONTRATADA coordenar os processos de planejamento, execução, monitoramento e controle dos serviços observando, em especial, os aspectos do escopo, tempo, riscos, comunicações e qualidade dos serviços executados durante a implantação do serviço.

Durante as fases de preparação, transição inicial e transição final, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional aos serviços a serem executados. A forma de cálculo da proporcionalidade da remuneração será detalhada no Termo de Referência.

Em função da natureza da contratação, o objeto prevê as seguintes fases:

- a. **Preparação:** etapa para que a nova empresa realize uma análise detalhada do ambiente de microinformática do TRIBUNAL, através da coleta de dados por parte da CONTRATADA e da transferência de informações do TRIBUNAL e/ou da atual empresa CONTRATADA. Nessa fase, a CONTRATADA deverá apresentar parte do seu corpo profissional e produzir um plano executivo com o detalhamento da implantação dos serviços.
- b. **Implantação inicial:** é o momento em que a CONTRATADA passa a assumir gradativamente a responsabilidade pelos serviços prestados por intermédio dos fornecedores anteriores para o início efetivo da operação, de forma gradual.
- c. **Operação continuada:** operação integral de todos os serviços objeto do contrato, devendo todos os recursos previstos neste documento e em seus anexos estarem disponibilizados pela CONTRATADA.
- d. **Transição final:** é a transição gradual entre a CONTRATADA e a empresa que a sucederá ao final do contrato.

#### Prazos de execução para a implantação dos serviços

Fase	Início	Fim
1 – Preparação	Início da vigência do contrato	Até o fim do 1º mês, contado do início do contrato

2 – Implantação inicial	Após fim da fase de preparação	Até o fim do 3º mês, contado do início do contrato
3 – Operação continuada	Após a transição inicial	Até o início da fase de transição final da operação
4 – Transição final	A partir do 33º mês	Até o fim da vigência do contrato

### 6.2.7. Garantia, manutenção e níveis de serviço

#### Garantia

A CONTRATADA será responsável por quaisquer modificações nos contratos resultantes de suas subcontratações, assegurando que os níveis mínimos de disponibilidade sejam mantidos.

#### Manutenções e atualizações

A CONTRATADA será responsável por todas as manutenções e atualizações das soluções informatizadas que fornecer, sendo igualmente responsável pela atualização e manutenção de qualquer outra ferramenta que porventura vier a utilizar durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá informar ao TRIBUNAL sobre quaisquer necessidades de manutenção e atualização, informando inclusive data e hora dessas atividades, mesmo que não haja impacto visível para o usuário final. No caso de manutenções em que o ambiente tenha que ser paralisado, a atividade deverá ser informada com pelo menos 10 dias úteis de antecedência, registrando a alteração de forma adequada no processo de mudança.

#### Níveis de Serviço

A CONTRATADA deverá observar e cumprir os níveis mínimos de serviço acordados, tanto em relação à disponibilidade das soluções informatizadas quanto à execução dos demais serviços contratados, relacionados aos atendimentos, serviços especializados, curadoria, etc. Em caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, caberá à fiscalização e gestão contratual aplicar as glosas previstas no termo contratual. A reincidência dos descumprimentos, de forma injustificada, poderá incidir em punições administrativas conforme previsto no contrato.

Os detalhes dos níveis mínimos de serviço, das disposições para glosas e das sanções administrativas estarão especificados no termo de referência.

## 7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

### 7.1. Quantidade média de chamados mensais

Com base no histórico de volumetria de chamados do TRIBUNAL, será necessário que a CONTRATADA esteja estruturada para atender a uma média de 25.000 chamados por mês. Nesse quantitativo estão incluídos os chamados atendidos remotamente e aqueles em que o atendimento é feito exclusivamente de forma presencial.

A estimativa mensal de chamados foi distribuída da seguinte forma:

Serviço	Tipo	Quantidade
Atendimento remoto	demanda da atual empresa	12.647
	estimativa de crescimento com a nova ferramenta ITSM	3.306
Atendimento presencial	demanda da atual empresa	2.082
	demanda atual de demandas especiais ( <i>rollouts</i> )	1.800
	estimativa de crescimento de demandas especiais	700
<b>Total parcial</b>		<b>20.535</b>
Adicional visando a possibilidade de picos de atendimento sazonais		4.107
<b>TOTAL ESTIMADO (arredondado)</b>		<b>25.000</b>

A CONTRATADA deverá estar preparada para uma variação anual de cerca de 5% nos quantitativos indicados, sem que isso implique a necessidade de aditivo ao contrato.

Atualmente, no contrato de *Field* com a empresa Wyntech, o serviço de instalação de equipamentos de informática é realizado sob demanda e pago por UST. Com a nova contratação, as instalações das estações de trabalho passarão a ser realizadas pelo contrato de *Field*, deixando de ser responsabilidade dos fornecedores de computadores. Esse fator representa um acréscimo relevante na quantidade de atendimentos.

Ademais, estimamos uma média mensal de 2.500 novas solicitações classificadas como demandas especiais e eventos, incluindo instalação de estações de trabalho, acompanhamento de eventos institucionais, suporte técnico em sessões plenárias, dentre outras atividades.

Outro fator a ser considerado é a previsão de aumento de 20% no volume de chamados com a implementação da nova ferramenta de ITSM, que ampliará os canais de entrada (Omnichannel), proporcionando maior acessibilidade aos usuários e, conseqüentemente, elevando a demanda registrada pela Central de Serviços.

Além disso, a análise considerou a possibilidade de picos de atendimento, como os observados entre maio e agosto de 2022, quando o volume de chamados superou a média projetada. Nessas ocasiões, o volume pode atingir até 25.000 chamados/mês.

Assim, para garantir que a CONTRATADA tenha capacidade operacional para atender a demanda ao longo de toda a vigência do contrato, estamos projetando uma média mensal de 25.000 chamados, contemplando tanto a demanda regular quanto possíveis variações sazonais.

## 7.2. Quantidade de técnicos para atendimento presencial (microinformática)

### 7.2.1. Atendimento no interior

Foi realizado um estudo geográfico do estado de Minas Gerais e de sua malha rodoviária, a fim de distribuir as comarcas do interior em regiões para podermos melhor estruturar a composição da equipe técnica. O estudo resultou na divisão das comarcas em 9 regiões, cada uma contando com 1 supervisor.

A quantidade mínima estimada será de 96 técnicos, divididos em residentes e volantes, conforme tabela abaixo:

Tipo	Qtde de técnicos	Qtde de comarcas atendidas
Técnico residente	43	26
Técnico volante	53	271
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>297</b>

- **Distribuição dos técnicos residentes:**

O serviço de atendimento para microinformática deverá ser prestado presencialmente por profissionais do **perfil C3** nas comarcas do interior.

Há que se ponderar que todas as localidades de primeira instância possuem a urgência do atendimento presencial da forma mais rápida possível. Nelas ocorrem audiências on-line, Tribunal de Júri, depoimentos especiais, dentre outras atividades jurisdicionais, nas quais a espera pelo atendimento pode levar à grandes prejuízos para a administração pública e, conseqüentemente, para o jurisdicionado. Entretanto, em análises aos chamados pretéritos, verificamos que o número de 150 estações de trabalho (desktops) é um marcador importante na recorrência da necessidade. Assim, estimamos um quantitativo de técnicos residentes que seja capaz de atender a um chamado simultâneo a cada 150 estações de trabalho (desktops), trazendo uma razoabilidade da espera dentro do custo x benefício assim qualificado.

Locais cuja previsão de atendimento seja por técnicos residentes somente poderão ser atendidos por outro perfil em casos excepcionais, devidamente justificados e aprovados pela Diretoria de Informática do TRIBUNAL.

Portanto, as comarcas do interior que serão atendidas por técnicos são as seguintes:

Região	Microrregião	Cód. Microrregião	Entrância	Cidade	Quantidade sugerida de profissionais
R04	Uberlândia	MR45	Especial	Uberlândia	5
R07	Metropolitana de BH II	MR25	Especial	Contagem	5
R09	Juiz de Fora	MR22	Especial	Juiz de Fora	4
R04	Uberaba	MR44	Especial	Uberaba	3
R01	Montes Claros	MR27	Especial	Montes Claros (polo)	2
R03	Governador Valadares	MR15	Especial	Governador Valadares (polo)	2
R05	Divinópolis	MR13	Especial	Divinópolis (polo)	2

Região	Microrregião	Cód. Microrregião	Entrância	Cidade	Quantidade sugerida de profissionais
R07	Metropolitana de BH II	MR25	Especial	Betim	2
R07	Metropolitana de BH I	MR24	Especial	Sete Lagoas	1
R07	Metropolitana de BH II	MR25	Especial	Ribeirão das Neves	1
R02	Teófilo Otoni	MR42	Especial	Teófilo Otoni (polo)	1
R03	Ipatinga	MR17	Especial	Ipatinga (polo)	1
R03	João Monlevade	MR21	Especial	Itabira	1
R04	Patos de Minas	MR32	Especial	Patos de Minas	1
R04	Uberlândia	MR45	Segunda	Araguari	1
R05	Formiga	MR28	Segunda	Formiga	1
R05	Passos	MR31	Segunda	Passos	1
R06	Varginha	MR47	Especial	Varginha (polo)	1
R07	Metropolitana de BH I	MR24	Especial	Santa Luzia	1
R08	Pouso Alegre	MR37	Especial	Poços de Caldas (polo)	1
R08	Pouso Alegre	MR37	Especial	Pouso Alegre (polo)	1
R09	Barbacena	MR07	Especial	Barbacena	1
R09	Barbacena	MR07	Especial	Conselheiro Lafaiete	1
R09	Caratinga	MR10	Especial	Caratinga (polo)	1
R09	Muriaé	MR28	Segunda	Muriaé	1
R09	Ubá	MR43	Especial	Ubá	1
<b>TOTAL</b>					<b>53</b>

- **Distribuição dos técnicos volantes:**

As 271 comarcas que não serão atendidas por técnicos residentes, deverão ser atendidas por técnicos volantes do **perfil C4**, distribuídos nas 9 regiões, conforme tabela abaixo:

nº da região	Nome da região	Qtde. de comarcas	Qtde. de volantes sugeridos por região
1	Norte, Noroeste e Jequitinhonha	31	6
2	Central, Jequitinhonha e Vale do Mucuri	22	4
3	Vale do Rio Doce e Jequitinhonha	35	7
4	Triângulo e Alto Paranaíba	29	6
5	Central, Oeste, Sul e Sudeste	30	6
6	Sul e Sudoeste I	29	6
7	Metropolitana I, II e III	22	4
8	Sul e Sudoeste II	30	6
9	Zona da Mata e Campo das Vertentes	43	8
<b>TOTAL</b>		<b>271</b>	<b>53</b>

O critério adotado para a definição da quantidade mínima sugerida de volantes por região foi de 1 profissional para atender a uma média de 5 comarcas dentro da região. Para isso, foi considerada a distância entre as comarcas e o tempo de deslocamento entre a comarca considerada geograficamente central e as demais comarcas da região.

### 7.2.2. Atendimento na capital

Foi realizado um estudo das edificações da Capital, a fim de distribuí-las em grupos estratégicos para a melhoria dos atendimentos. O estudo resultou na divisão das edificações em 2 grupos, cada um contando com 1 supervisor.

A quantidade mínima estimada será de 61 técnicos, divididos em residentes e volantes, conforme tabela abaixo:

Tipo	Qtde de técnicos	Qtde de edificações atendidas
Técnico residente	57	13
Técnico volante	4	18
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>31</b>

- **Distribuição dos técnicos residentes:**

O serviço de atendimento para microinformática deverá ser prestado presencialmente por profissionais do **perfil C3 e C5** nas edificações da capital.

Assim como no interior, foi identificado o mesmo indicador de um atendimento simultâneo a cada 150 estações de trabalho (desktops) por edificação. Nestas edificações, são percebidas as atividades administrativas que podem interromper o serviço do Tribunal como um todo. É possível esperar um técnico para que um pregoeiro dê andamento a um pregão on-line? É possível aguardar um atendimento para uma assinatura em documentos que providenciam os pagamentos já no final do expediente? Ainda, na capital, funcionam atividades da primeira instância como Juizados, fórum, dentre outros.

Na sede, por sua vez, há a necessidade de um atendimento mais especializado, fornecido pelo profissional do **perfil C5**, proporcionado pela natureza do serviço prestado pela 2ª instância. Em levantamento da necessidade, foi identificada a importância de atendimentos simultâneos em cada andar. Desta forma, não ficam tão comprometidas as atividades de sessões, publicações de sentenças e demais atividades. Ainda, os plenários devem ser vistos de uma forma especial, visto que o custo de se atrasar ou adiar uma audiência é muito grande. Aqui, foi acordado que atenderemos à necessidade se disponibilizarmos a possibilidade de quatro atendimentos simultâneos.

Locais cuja previsão de atendimento seja por técnicos residentes somente poderão ser atendidos por outro perfil em casos excepcionais, devidamente justificados e aprovados pela Diretoria de Informática do TRIBUNAL.

Portanto, as edificações da capital que serão atendidas por técnicos são as seguintes:

Edificação <sup>(*)</sup>	Qtde. desktops	Classificação	Quantidade sugerida de profissionais
Edifício Mário Pires	361	Grupo 1	2
Unidade Afonso Pena	2.739		18
Edifício Banlavoura	207	Grupo 2	1
Edifício Liberdade	236		1
Diretoria Executiva de Informática - Unidade Santo Agostinho	450		3
Unidade Goiás	1.017		7
Unidade Francisco Sales	706		5
Fórum Lafayette	1.072		7
Centro Integrado de Atendimento ao Adolescente Autor de Ato Infracional	245		1

Unidade Av. Raja Gabaglia	1.323		9
Centro Operacional	338		2
Edifício CODEMGE	212		1
<b>TOTAL</b>			<b>57</b>

- **Distribuição dos técnicos volantes:**

As demais edificações da capital (totalizando 18 prédios), que não serão atendidos por técnicos residentes, deverão ser atendidas por técnicos volantes do **perfil C4**. Para este atendimento, é sugerido à CONTRATADA, a disponibilização de 4 profissionais.

### 7.2.3. Atendimento às demandas especiais e eventos

São consideradas demandas especiais aquelas com objetivo de atendimento a necessidades específicas do TRIBUNAL e que possuem um nível de prioridade diferenciado, requerendo um atendimento por uma equipe mais especializada da CONTRATADA. Essas demandas podem ser caracterizadas por melhorias e mudanças no ambiente, evolução ou implantação de IC etc.

Por serem mais complexas, possuírem um grande volume de serviços a serem atendidos e geralmente serem planejadas com uma certa antecedência, as demandas especiais costumam ser tratadas como projetos. Por esse motivo, as demandas necessitam de uma equipe multidisciplinar, composta normalmente pelos seguintes perfis:

- gerente de projetos:** responsável pelo planejamento, condução e gestão do atendimento à demanda;
- supervisor de atendimento** da equipe dedicada a demandas especiais e eventos: responsável pelo cumprimento da execução da demanda atuando como líder da sua equipe;
- analista de suporte técnico pleno** da equipe dedicada ao atendimento às demandas especiais e eventos: responsável pela execução das atividades de atendimento à demanda;
- técnico de apoio ao atendimento** da equipe dedicada a demandas especiais e eventos: responsável por auxiliar nas atividades dos analistas de suporte técnico durante o atendimento;
- analista de rede:** responsável pela execução de atividades relacionadas à rede, podendo atuar no planejamento e execução da demanda, quando aplicável;
- supervisor de logística:** responsável pelo planejamento e execução da logística de equipamentos, quando aplicável;
- analista de suporte técnico sênior:** responsável por:
  - criar, testar e homologar imagem padrão junto ao TRIBUNAL, quando aplicável;
  - elaborar e homologar junto ao TRIBUNAL toda a documentação de padrões e procedimentos técnicos para atendimento à demanda;
  - treinar os profissionais que atuarão no atendimento à demanda para garantir o cumprimento dos padrões e procedimentos técnicos, indo a campo, quando demandado pelo TRIBUNAL;
  - acompanhamento presencial da implantação piloto da demanda especial;
  - solucionar questões técnicas que os demais analistas não conseguirem resolver.

Dos perfis descritos acima, é sugerido à CONTRATADA, que designe 70 profissionais

dedicados exclusivamente para atendimento às demandas especiais e eventos, viabilizando os atendimentos previstos. Além disso, a CONTRATADA deverá ser capaz de atender a, no mínimo, 7 demandas especiais e eventos simultaneamente com equipes diferentes, cada uma contando com seu supervisor e seus respectivos analistas e técnicos de apoio.

Estima-se que a contratada deverá atender, no mínimo, os parâmetros hoje já alcançados. Ou seja, com 5 equipes destinadas exclusivamente para rollouts, conseguimos atingir a meta de substituir 1.000 computadores por mês. Todas as aquisições de equipamentos tem esta métrica como parâmetro, diante da necessidade e qualidade já estabelecidas no Tribunal.

Ainda, atualmente contamos com duas equipes para atendimento às mudanças prediais e eventos. Estas equipes podem ser remanejadas entre as demandas especiais, conforme necessidade do Tribunal. Assim, há que se ponderar o dimensionamento atual e a expectativa de continuidade do cenário das demandas.

**Demandas especiais (rollouts de equipamentos):**

Deverão ser designados 54 profissionais, distribuídos em 6 equipes. Dessa forma, será possível a atuação de várias equipes em paralelo numa mesma demanda, aumentando a agilidade do atendimento, e consequentemente reduzindo o tempo de *rollout* dos equipamentos e o impacto desse processo para os usuários.

Perfil	Qtde. de profissionais por equipe	Qtde. Total de profissionais (considerando 6 equipes)
supervisor	1	6
técnicos volante	4	24
técnico de apoio	4	24
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>54</b>

O quantitativo foi baseado nos *rollouts* atualmente realizados pelos fornecedores de produtos (ex.: Lenovo, Positivo, Drive A, Daten etc.) além de ter sido considerada uma estimativa de crescimento das demandas de *rollouts* devido à diretiva que será adotada com a programação de aquisição de equipamentos de forma contínua e com períodos mais curtos, a fim de realizar a substituição do parque tecnológico tão logo tenha terminado o seu período de garantia.

**Outros tipos de demandas especiais (ex.: mudanças prediais) e eventos:**

Perfil	Qtde. Total de profissionais
supervisor	1
técnicos	10
técnico de apoio	5

Perfil	Qtde. Total de profissionais
TOTAL	16

O quantitativo foi baseado nas atuais demandas que necessitam da atuação presencial de técnicos, principalmente para acompanhamento aos eventos. Porém, essas demandas infelizmente não estão plenamente contempladas no contrato atual de *Field*.

### 7.3. Quantidade de profissionais especialistas em gerenciamento de serviços

Considerando que a GEOPE é uma gerência com foco no fornecimento de equipamentos, atendimento ao usuário e gestão de ativos de TIC do TRIBUNAL, todas essas funções dependem intrinsecamente de processos eficientes, que permitam que o controle sobre a distribuição dos equipamentos, sua manutenção em perfeitas condições de uso (incluindo o controle de todo o seu ciclo de vida, da aquisição ao descarte), bem como o atendimento ao usuário desses equipamentos sejam realizados de acordo com as melhores práticas.

Para que todas essas atividades possam ser executadas nos prazos exigidos, com a qualidade esperada e ao mesmo tempo mantendo (e melhorando constantemente) o nível de satisfação dos usuários, é necessário que esses processos de trabalho sejam desenhados, mantidos e aprimorados, por um profissional especialista em análise e melhoria de processos.

Ademais, considerando a recente estruturação na GEOPE com a efetivação da coordenação de gestão de ativos (COATEC), o volume de dados e informações para a gestão de ativos em todo o TRIBUNAL, é essencial que seja disponibilizado um profissional com conhecimento em análise de dados, que elabore relatórios e dashboards, que atue na análise e correção de problemas de conformidade, que elabore documentos diversos, tais como POP, manuais, roteiro etc.

Para que isso seja possível, a GEOPE necessita contratar profissionais dedicados a esse fim, que tenham qualificação e experiência suficientes para que possamos ter processos condizentes com o nível de qualidade que o TRIBUNAL precisa entregar para seus usuários.

### 7.4. Quantidade de profissionais com perfil de gerente

A equipe técnica da CONTRATADA foi dividida em 4 grupos de serviço. Para que as equipes do grupo B, C e D possam ter uma gestão mais eficiente e especializada, refletindo a estrutura de atendimento mais abrangente e multidisciplinar proposta para a nova contratação, que inclui uma distribuição geográfica de técnicos residentes e volantes com maior capilaridade, a existência de uma central de atendimento remoto dentro do mesmo contrato e a criação do setor de curadoria, a melhor solução é designar 1 gestor para cada equipe.

O **Grupo A** será composto pelo perfil profissional referente ao gerente geral de toda a operação e por outros 4 perfis com atuação mais abrangente (Gerente de Projetos, Gerente De Projetos - Rollouts, Especialista em Análise De Dados e Especialista em Análise e Melhoria de Processos).

A tabela abaixo demonstra a quantidade de profissionais em cada grupo:

Grupo	Equipe	Qtde. mínima sugerida de profissionais da equipe
A	Geral	5
B	Atendimento remoto	7 *
C	Atendimento presencial	273
D	Curadoria	11

(\*) além dos 7 profissionais, o grupo B também contará com analistas de atendimento remoto que terão a quantidade dimensionada pela CONTRATADA.

### 7.5. Quantidade de profissionais com perfil de supervisor

Para que a gestão não fique centralizada em apenas um gerente dentro de um grupo que possui uma grande quantidade de profissionais com serviços distintos, são sugeridos para apoiar o trabalho do gerente, 21 supervisores que atuarão de forma mais direta com os técnicos, distribuídos da seguinte forma:

Grupo	Equipe	Perfil	Qtde.	Distribuição
B	Atendimento remoto	supervisor de atendimento remoto	2	1 por cada turno de trabalho
C	Atendimento presencial	supervisor de atendimento presencial	11	Interior: 1 para cada região Capital: 1 para cada grupo de edificações
		supervisor de atendimento a demandas especiais e eventos	7	1 para cada equipe de <i>rollout</i> 1 para a equipe das demais demandas especiais e eventos
		supervisor de logística	1	1 para controle dos serviços de logística da CONTRATADA

Cabe ressaltar que atualmente enfrentamos muitos problemas com os técnicos em campo que parecem estar “soltos”. Procedimentos não são verificados e acompanhados, há muita dificuldade na comunicação entre as decisões e a sensibilização do pessoal de campo. Assim, estimamos que o supervisor deverá ter a “sua” equipe e ter um gerenciamento não só de pessoal, mas da qualidade do serviço entregue.

### 7.6. Quantidade de profissionais com perfil de analista de rede

O serviço de atendimento para redes deverá ser prestado presencialmente nas edificações da capital e interior, por profissionais do **perfil C12 e C13**.

O serviço de atendimento para sustentação de redes será prestado presencialmente por profissionais do **perfil C12 (técnicos residentes)** nas maiores edificações da capital (prédios com mais de 1.000 desktops), sendo 1 profissional a cada 1.000 estações de trabalho (desktops).

Todas as demais edificações do estado, sejam na Capital ou Interior, terão o serviço de atendimento para sustentação de redes prestado presencialmente por profissionais do **perfil**

**C13 (técnicos volantes).** Para viabilizar este atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar 1 profissional para cada uma das 10 regiões do estado.

Locais cuja previsão de atendimento seja por técnicos residentes somente poderão ser atendidos por outro perfil em casos excepcionais, devidamente justificados e aprovados pela Diretoria de Informática do TRIBUNAL.

A formatação do atendimento, encontra-se detalhada na tabela abaixo:

Edificação(*)	Qtde. desktops	Classificação (Grupo / Região)	Atendimento por profissionais do Perfil C12 ANALISTA DE REDE RESIDENTE	Atendimento por profissionais do Perfil C13 ANALISTA DE REDE VOLANTES
Unidade Afonso Pena	2.739	Grupo 1	2	-
Unidade Goiás	1.017	Grupo 2	1	-
Fórum Lafayette	1.072		1	-
Unidade Av. Raja Gabaglia	1.323		1	-
Capital	-	Região 0	-	1
Norte, Noroeste e Jequitinhonha	-	Região 1	-	1
Central, Jequitinhonha e Vale do Mucuri	-	Região 2	-	1
Vale do Rio Doce e Jequitinhonha	-	Região 3	-	1
Triângulo e Alto Paranaíba	-	Região 4	-	1
Central, Oeste, Sul e Sudeste	-	Região 5	-	1
Sul e Sudoeste I	-	Região 6	-	1
Metropolitana I, II e III	-	Região 7	-	1
Sul e Sudoeste II	-	Região 8	-	1
Zona da Mata e Campo das Vertentes	-	Região 9	-	1
TOTAL			5	10

Ressaltamos que o Tribunal tem a previsão de realização de grandes investimentos na infraestrutura de rede. Espera-se a modernização tecnológica, substituição de switches, instalações de access point e a realização de um trabalho preventivo muito mais intenso do que ocorre hoje. Assim, foi proposto um quantitativo que fará jus ao planejamento da infraestrutura do Tribunal.

### 7.7. Quantidade de profissionais para a curadoria

Considerando o dinamismo dos serviços de atendimento em relação às mudanças tecnológicas constantes, às necessidades de correções e alterações dos serviços prestados e à qualidade da entrega de valor aos usuários finais, verificamos que deixar apenas a cargo dos gerentes de operação e dos coordenadores de serviços de atendimento a estruturação dos serviços prestados pelos atendentes tem sido uma falha recorrente, visto que estes profissionais têm como objetivo principal garantir a prestação dos serviços.

Ao mapearmos as melhorias necessárias, verificamos a necessidade de haver também, na CONTRATADA, uma estrutura própria voltada para a melhoria contínua do atendimento, seja na capacidade de interação com as equipes de fiscalização e com as equipes de sistemas, seja na verificação dos serviços prestados aos usuários finais.

Os serviços mapeados para a curadoria foram divididos em:

**Base de Conhecimento:** uma base de conhecimento é todo o conjunto de informações especializadas ou técnicas que compõem os serviços que serão prestados. Por possuir vocabulário e jargões especializados, seu conteúdo muitas vezes precisa ser reescrito para que se torne compreensível para os usuários finais que receberão as informações dos

atendentes da CONTRATADA. Além disso, ao compreender e tratar a Base de Conhecimento, a própria CONTRATADA, por ser uma empresa especializada em atendimento, poderá propor alterações que visem melhorias na experiência dos usuários finais.

**Estruturação Omnichannel:** Omnicanalidade é uma estratégia de integração de todos os canais de comunicação utilizados para uma determinada finalidade. Integrar esses canais consiste em duas etapas: a integração em si, que em geral é feita através de uma ferramenta e a intercomunicação entre os atendimentos desses canais. Na curadoria, este setor visa garantir a intercomunicação dos atendimentos de forma a potencializar cada canal, buscando uma experiência fluida no suporte aos usuários e garantindo atendimentos consistentes e eficientes. Também será o setor responsável por trabalhar com a confecção dos *chatbots* necessários aos serviços.

**Monitoramento:** Um dos maiores problemas enfrentados no atendimento está na qualidade do serviço prestado pelos atendentes. Sem possuir um setor de monitoramento, a CONTRATADA não tem ciência dos desvios de padrão de serviço ou de comportamento que, por desinformação, excesso de repetições ou falhas, acometem os atendentes de tempos em tempos. Ao realizar o monitoramento de seus próprios atendentes, a CONTRATADA terá a oportunidade de evitar solicitações recorrentes e reclamações, trazendo para o serviço prestado um maior valor agregado.

**Pesquisa de Satisfação:** No contrato atual pudemos perceber que a pesquisa de satisfação tem sido um apoio excelente na verificação dos problemas e no acerto dos desvios verificados. Porém, no atual formato é um serviço prestado pelos mesmos atendentes que recebem as ligações, o que torna os dois serviços concorrentes. A criação da curadoria visa manter os serviços separados, de forma que se complementem e não concorram entre si por terem que ser feitos pelos mesmos funcionários.

**Qualidade:** O setor de qualidade servirá como um integrador dos serviços anteriores, verificando sua eficácia e apresentando a melhoria contínua dos serviços da CONTRATADA. Esse setor também será responsável pelas capacitações e reciclagens de conhecimento dos colaboradores, bem como pelo acompanhamento dos serviços de fornecedores de garantia, que em muitos casos precisam ser coordenados com os serviços dos técnicos de campo.

A equipe técnica foi distribuída da seguinte forma:

Perfil	Quantidade
Gerente de curadoria	1
Analista de qualidade - monitoramento e garantias	1
Apoio ao monitoramento e garantias	2
Analista de relacionamento com o cliente	1
Apoio ao relacionamento com o cliente	2
Analista de base de conhecimento e capacitações	1
Apoio à Gestão da base de conhecimento e capacitações	2

O gerente de curadoria será o principal contato com o TRIBUNAL e a figura de mediação entre os serviços da curadoria.

Para atender os serviços da curadoria, viu-se a necessidade de segmentar as atividades em quatro diferentes perfis profissionais do tipo analista, sendo que, para os perfis de Analista de qualidade, Analista de relacionamento com o cliente e Analista de base de conhecimento e capacitações, ainda está prevista a disponibilidade de profissionais para apoiá-los na operação das atividades.

## 7.8. Logística de equipamentos

### 7.8.1. Salas polo

As comarcas do estado de Minas Gerais foram distribuídas em 10 regiões, sendo 9 no interior. Cada região conta com uma ou mais comarcas-polo e em cada uma destas regiões será disponibilizada à CONTRATADA uma sala (com tamanho médio de 20 m<sup>2</sup>) para armazenamento dos equipamentos de reserva técnica. No total serão 16 salas polo com equipamentos de reserva técnica.

A CONTRATADA deverá designar 1 técnico de apoio à logística em cada sala polo para controlar a logística dos equipamentos.

### 7.8.2. Transporte de equipamentos

O transporte de equipamentos faz parte do escopo da CONTRATADA para a realização do atendimento presencial, sem custos adicionais ao TRIBUNAL nas seguintes situações:

Origem	Destino
dentro da mesma comarca (incluindo seus municípios e distritos integrantes)	dentro da mesma comarca (incluindo seus municípios e distritos integrantes)
comarca polo	comarca polo
comarca polo	comarca (não polo)
comarca (não polo)	comarca polo

O contrato atual com a empresa Wyntech possui uma sistemática totalmente diferente da nova proposta, visto que atualmente qualquer transporte de equipamentos é realizado tendo como localização de origem, a comarca de Belo Horizonte. A implantação das salas polo em comarcas com localização geográfica estratégica será uma inovação para essa contratação.

Dessa forma, não é possível estimar uma quantidade de transporte, visto a completa modificação do escopo de contratação. Porém, há de se destacar que a grande maioria do transporte a ser realizado pela CONTRATADA será por meio do técnico volante, no seu veículo de trabalho, reduzindo assim custos extras da CONTRATADA com empresas de logística e transportadoras.

Nas situações não contempladas acima, o transporte será realizado pela COTRANS.

## 8. LEVANTAMENTO DE MERCADO

### 8.1 Identificação das Soluções

Apesar da solução identificada como ideal para o TRIBUNAL ser apenas uma, essa mesma solução pode ser implementada de maneiras diferentes. Dentre as possibilidades, identificamos 2 cenários que hipoteticamente poderiam se adequar à realidade do TRIBUNAL.

A diferenciação entre os cenários basicamente se dá pela quantidade de técnicos residentes e volantes que seriam sugeridos em cada um, bem como a de profissionais para atendimento a demandas especiais. Esse quantitativo de profissionais, por sua vez, incide diretamente no custo da contratação, como pode ser verificado a seguir:

#### Equipe técnica para atendimento presencial:

Cenários	Técnicos residentes			Técnicos volantes			Custo total com técnicos de atendimento presencial (mensal)
	Qtde.	Custo Unitário	Custo Total	Qtde.	Custo Unitário	Custo Total	
Cenário 1	351 (júnior)	R\$ 8.357,07	R\$ 2.933.331,57	4 (junior)	R\$ 8.357,07	R\$ 33.428,28	R\$ 3.181.961,85
	20 (pleno)	R\$ 10.760,10	R\$ 215.202,00	-	R\$ 10.760,10	R\$ 0,00	
Cenário 2	80 (júnior)	R\$ 8.357,07	R\$ 668.565,60	57 (júnior)	R\$ 8.357,07	R\$ 476.352,99	R\$ 1.360.120,59
	20 (pleno)	R\$ 10.760,10	R\$ 215.202,00	-	R\$ 10.760,10	R\$ 0,00	

#### Equipe técnica para atendimento às demandas especiais e eventos:

Demandas especiais têm como objetivo o atendimento de necessidades específicas do TRIBUNAL, e possuem um nível de prioridade diferenciado, requerendo um atendimento por uma equipe mais especializada da CONTRATADA. Essas demandas podem ser caracterizadas como substituição do parque computacional (*rollout*), mudanças prediais, ampliação de equipamentos, instalação de softwares e equipamentos para projetos específicos, configuração de *desktops* ou *notebooks* em lote etc. Para atendimento às demandas especiais, é necessária uma equipe dedicada, visto que essas atividades são recorrentes no TRIBUNAL.

Para todos os fins relativos a esta contratação, será considerado como um evento qualquer acontecimento específico, com duração de um ou mais dias (úteis e/ou não úteis), dentro ou fora das dependências do TRIBUNAL e que possa demandar atuação da TIC quanto ao fornecimento de equipamentos e execução de IMAC/RD, bem como o acompanhamento e suporte/apoio técnico presencial.

Cenários	Analista de suporte técnico			Supervisor de atendimento a demandas especiais			Técnico de apoio ao atendimento a demandas especiais			Custo total com profissionais para atendimento às demandas especiais
	Qt.	Custo Unitário	Custo Total	Qt.	Custo Unitário	Custo Total	Qt.	Custo Unitário	Custo Total	
Cenário 1	8	R\$ 10.760,10	R\$ 86.080,80	2	R\$ 15.198,71	R\$ 30.397,42	10	R\$ 6.062,39	R\$ 60.623,90	R\$ 177.102,12
Cenário 2	34	R\$ 10.760,10	R\$ 365.843,40	7	R\$ 15.198,71	R\$ 106.390,97	29	R\$ 6.062,39	R\$ 175.809,31	R\$ 648.043,68

Destaca-se que as tabelas acima destinam-se exclusivamente a fins comparativos entre os dois cenários avaliados. Os custos associados a cada perfil profissional foram calculados com base nos valores que serão exigidos no momento da contratação, que foram obtidos na Portaria SGD/MGI nº 6.040/2025 e 6.055/2025. Para uma análise mais confiável, os custos indicados não se limitaram apenas aos salários dos profissionais, uma vez que os custos totais ultrapassam esses valores. Portanto, foi utilizado o Fator-K, um parâmetro comum de mercado para estimar o custo total do serviço com base na remuneração do profissional. Em resumo, o Fator-K indica quantos reais a empresa CONTRATADA recebe para cada real pago por ela ao trabalhador. Nesse caso, foram utilizados os Fatores-K conforme indicados nas Portarias SGD/MGI nº 6.040/2025 e 6.055/2025 e demonstrados no Anexo I.

Logo, ao analisarmos o comparativo entre os cenários, são perceptíveis claras diferenças, que passamos a listar a seguir:

- a. O cenário 2 exige um número de técnicos volantes consideravelmente superior ao cenário 1;
- b. O cenário 2 exige uma maior equipe dedicada para o atendimento às demandas especiais e eventos;
- c. O cenário 1 possui um custo de aproximadamente R\$1.350.000,00 superior ao do cenário 2, somente com equipe de atendimento presencial.

Abaixo, temos o melhor detalhamento dos cenários, bem como suas vantagens e desvantagens.

### Cenário 1

Nesse primeiro cenário, seriam alocados técnicos residentes em todas as comarcas do estado, a fim de proporcionar um atendimento mais rápido e eficiente também para as comarcas mais afastadas da capital e que possuem difícil acesso.

A definição de alocação tem como base os seguintes critérios:

- a. **Capital:** o atendimento será feito por 57 técnicos residentes e 4 técnicos volantes, para atender todas as 31 edificações atuais.
- b. **Interior:** em todas as comarcas, seguindo os critérios abaixo:

QTDE. DE COMPUTADORES (CRITÉRIO)	QTDE. DE TÉCNICOS RESIDENTES POR COMARCA [A]	QTDE. DE COMARCAS QUE SE ENQUADRAM [B]	QTDE. TOTAL DE TÉCNICOS [A x B]
até 300 computadores	1	289	289
de 301 a 450 computadores	2	4	8
de 451 a 600 computadores	3	1	3
de 601 a 750 computadores	4	1	4
Acima de 751 computadores	5	2	10
<b>TOTAL</b>		<b>297</b>	<b>314</b>

Teríamos assim as seguintes vantagens:

- maior facilidade de comunicação entre a DIRTEC e a comarca, uma vez que sempre teríamos um técnico presencialmente no local;
- maior agilidade nas implantações de equipamentos;
- maior probabilidade dos atendimentos dos chamados pela CONTRATADA respeitarem os prazos previstos nos NMS;
- menor equipe técnica para atendimento às demandas especiais e eventos do que especificado no cenário 2.

Porém, teríamos desvantagens muito significativas, como:

- maior probabilidade de atendimentos fora do escopo contratado e sem o registro de chamados no sistema de ITSM, em razão da proximidade entre os técnicos e usuários;
- custo elevado, pois seriam contratados mais de 350 técnicos para que fosse possível atender a todo o estado dessa forma;
- haveria um nível de ociosidade extremamente alto entre os técnicos contratados, uma vez que, em 60% das comarcas do estado, a média mensal de chamados não chega a 2, e em apenas 8% das comarcas existe uma média a partir de 10 chamados mensais.

Considerou-se, portanto, que esse cenário não atenderia de forma satisfatória às necessidades do TRIBUNAL, uma vez que geraria um custo extremamente alto, mas sem resultar numa melhoria proporcional na qualidade do atendimento.

## Cenário 2

Este cenário prevê a alocação de técnicos residentes em várias comarcas e edificações. A definição de alocação encontra-se detalhada nos **itens 7.2.1., 7.2.2 e 7.2.3. deste documento.**

Com essa proposta, teríamos como vantagens:

- Custo consideravelmente mais baixo do que no cenário 1, uma vez que não seria necessário alocar técnicos residentes em comarcas com baixa demanda de serviços;
- maior controle das atividades dos técnicos e rastreabilidade estatística das demandas dos usuários, uma vez que teríamos uma menor probabilidade de atendimentos sem registros de chamados;
- menor probabilidade de atendimentos fora do escopo contratado e sem o registro de chamados no sistema de ITSM;

- melhor aproveitamento da força de trabalho dos técnicos contratados, diminuindo bastante a sua ociosidade em comparação ao cenário anterior.

As desvantagens seriam mais brandas em comparação ao cenário anterior, a saber:

- probabilidade moderada de violação de NMS nas comarcas sem técnico residente; porém, essas comarcas possuem uma quantidade bem menor de computadores instalados, o que torna essa probabilidade muito mais baixa;
- necessidade de maior equipe técnica para atendimento às demandas especiais do que no cenário 1, uma vez que não haverá técnicos residentes em todas as comarcas.

Considera-se que esse cenário tem uma grande probabilidade de atender satisfatoriamente às demandas do TRIBUNAL, com uma alta disponibilidade de serviços e uma boa relação de custo-benefício, gerando uma maior vantagem para a instituição.

## 8.2. Soluções consideradas inviáveis

### a. Atendimento remoto e presencial realizado por empresas diferentes

O objeto da contratação é o atendimento aos usuários dos serviços de TIC, que abrangem sistemas e equipamentos do TRIBUNAL. As solicitações de atendimento são registradas por meio de canais previamente definidos, como o sistema de telefonia, solução de ITSM, *chat* de atendimento e outros meios. Em cada atendimento, podem ocorrer situações que façam com que a melhor forma de atendimento seja remota ou presencial.

No entanto, atualmente o TRIBUNAL possui contratos distintos para o atendimento remoto e para o presencial, com características de NMS distintos, o que resulta em um aumento no tempo de atendimento ao usuário, pois ao transferir o atendimento de uma empresa para a outra, existe um tempo adicional. Isso é agravado pela constante transferência de responsabilidades entre as empresas, quando existe dúvida sobre a melhor forma de atendimento (remota ou presencial).

Devido à separação atual dos contratos, torna-se complexa a aplicação efetiva de glosas, notificações e sanções administrativas, visto que muitas vezes essas medidas por si só não garantem uma melhoria efetiva, devido aos prazos e NMS dos contratos serem variados e uma recorrente dúvida sobre a responsabilidade sobre os problemas ocorridos.

Após realizar pesquisas de mercado e *benchmarking* com outras instituições (ex.: CNJ, TJ-SP, TJ-DF, TST, TRE-CE, MP-MA, TCU, TRT-18ª região, CJF, INCRA, IBAMA, CGU, MPT, FNDE, Gov. da Paraíba, dentre outros), verificamos que a unificação da contratação dos serviços de atendimento remoto e presencial, que incluem também serviços de logística, poderia trazer vários benefícios ao TRIBUNAL. Essa ação possibilitará uma melhor gestão e operação do contrato, trazendo as seguintes vantagens:

- **Responsabilização mais simplificada:** Uma única empresa poderá ser mais facilmente responsabilizada pelos resultados e pela qualidade dos serviços prestados relacionados ao atendimento aos usuários, pois não haverá divisão e nem transferência de responsabilidade entre diferentes fornecedores.

- **Coordenação e integração:** Uma empresa única poderá garantir uma melhor coordenação e integração entre as equipes. Isso permitirá um melhor alinhamento na resolução de problemas e no atendimento às demandas dos clientes.
- **Gestão simplificada:** Com apenas uma empresa, poderemos ter uma administração, fiscalização e gestão financeira do contrato mais simplificada, com uma regra única para todos os serviços, apenas um demonstrativo financeiro mensal e apenas uma empresa para responder pelos eventuais problemas, eliminando dúvidas e questionamentos sobre quem seria responsável por eles.
- **Comunicação simplificada:** Ao lidar com uma única empresa, a comunicação entre a equipe de atendimento remoto e a equipe de atendimento presencial se tornará mais direta e fluida. Isso facilitará a troca de informações importantes e a resolução rápida de problemas.
- **Conhecimento abrangente do ambiente:** A empresa, ao fornecer ambos os serviços, tenderá a ter um conhecimento mais completo do ambiente de TIC da organização. Isso possibilitará uma melhor compreensão dos sistemas e da infraestrutura, o que contribui para soluções mais eficientes e rápidas.
- **Melhoria na gestão de incidentes e requisições:** Com uma única empresa responsável pelos serviços de atendimento remoto e presencial, a gestão de incidentes e requisições poderá ser feita de forma mais eficiente e transparente, garantindo que todas as informações necessárias sejam compartilhadas.
- **NMS único:** A empresa poderá ser cobrada por um NMS único para todo o processo de atendimento de cada chamado, ou seja, o prazo exigido para a solução completa do chamado, desde a sua geração a partir do primeiro contato do usuário. Esse prazo não necessitará ser interrompido entre a transferência de uma empresa para a outra, como acontece hoje. Por exemplo, se o prazo para solucionar um problema for de 5 horas úteis, esse prazo começará a ser contabilizado quando o usuário entrar em contato pela primeira vez, e a empresa terá 5 horas úteis para resolver o problema, independentemente dos passos que forem necessários para a sua completa solução.
- **Treinamento integrado:** A mesma empresa poderá fornecer treinamento integrado para ambas as equipes, resultando em um conhecimento compartilhado e em uma abordagem mais coesa no atendimento aos clientes.
- **Aproveitamento de recursos:** A empresa poderá alocar seus recursos de maneira mais eficiente e flexível entre o atendimento remoto e o presencial, adaptando-se às necessidades específicas do TRIBUNAL e de cada momento do contrato.
- **Melhor conhecimento do histórico e do contexto:** A empresa que gerenciara ambos os serviços terá acesso a um histórico completo de interações com a organização, permitindo uma visão mais ampla do contexto dos problemas e das soluções aplicadas.

Acredita-se, portanto, que consolidar as contratações dos serviços de atendimento irá melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados como um todo, proporcionando uma melhor sinergia entre os serviços de atendimento, além de uma gestão mais simplificada e efetiva pelo TRIBUNAL.

**b. Contratação do serviço sem a definição de salários mínimos para os profissionais**

O TRIBUNAL, através da DIRTEC/GEOPE, entende que a composição de equipes é um fator crucial para a qualidade dos serviços de atendimento ao usuário de TIC. O modelo de contrato atual, adotado desde 2012, que delega a quantificação e a remuneração dos profissionais à CONTRATADA, tem se mostrado ineficiente, resultando em equipes com número e qualificação insuficientes. Essa situação, por sua vez, leva a atrasos, baixa qualidade de atendimento e insatisfação generalizada dos usuários.

Inicialmente, a DIRTEC/GEOPE idealizou um novo modelo que permitisse tanto a definição dos salários mínimos quanto a determinação do quantitativo mínimo de profissionais por perfil, o que se alinhava com a redação original da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. No entanto, com a publicação da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, o cenário mudou. A nova portaria, em seu item 15.5 do Anexo I, proíbe expressamente a definição de um quantitativo mínimo de profissionais, exigindo apenas a alocação de pelo menos um profissional para cada perfil de serviço.

Dessa forma, a proposta inicial de definir o quantitativo mínimo de profissionais por perfil, embora vista como uma solução ideal para os problemas de dimensionamento das equipes, tornou-se inviável devido à nova regulamentação.

Apesar da impossibilidade de definir o quantitativo mínimo, a DIRTEC/GEOPE considera que a exigência de remuneração mínima para os profissionais, permitida pela portaria, já representa um avanço significativo. Espera-se que essa medida minimize o risco de precarização dos serviços, elevando o nível de qualificação dos profissionais e, conseqüentemente, a qualidade do atendimento ao usuário. Embora não seja a solução completa desejada, esta abordagem mitiga um dos principais problemas identificados no modelo anterior, focando em atrair e reter profissionais mais qualificados para o TRIBUNAL.

Logo, considerando a impossibilidade de definição da quantidade mínima de profissionais, conforme determina a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025. A DIRTEC/GEOPE entende que, a contratação deve ao menos definir os salários mínimos para os profissionais, por entender que tal prática minimizaria os riscos de precarização do serviço contratado.

Portanto, entende-se como inviável uma contratação sem a definição de salários mínimos nos moldes das contratações atuais.

**c. Atendimentos realizados por servidores do TRIBUNAL**

Uma solução que já foi utilizada pelo TRIBUNAL no passado foi o atendimento aos usuários com a própria equipe de servidores da instituição. Essa solução, porém, foi descontinuada e migrada para um modelo de terceirização desses serviços, devido ao próprio crescimento do parque tecnológico (que não foi acompanhado por um crescimento proporcional no quadro de servidores da DIRTEC que pudessem continuar prestando o serviço de forma satisfatória). Além disso, as atribuições dos cargos atuais dos servidores da DIRTEC não permitem a execução dos serviços que serão contratados, o que por si só inviabiliza a sua escolha.

Outro fator que inviabilizou a manutenção desse tipo de solução foi a crescente dependência tecnológica da prestação jurisdicional, o que tornou extremamente crítica a necessidade de termos um ambiente tecnológico sempre disponível e funcional. As soluções fornecidas por empresas externas tornaram-se muito mais eficientes, tanto sob o ponto de vista de execução dos serviços quanto da economicidade. Atualmente, portanto, não é mais possível atender às demandas de atendimento aos usuários de TIC apenas com equipes internas do TRIBUNAL, sendo necessária a contratação de serviços externos especializados, o que já vem sendo utilizado continuamente desde 2008.

#### **d. Realização de rollout de equipamentos pelos próprios fornecedores**

Outra solução experimentada e que traz grandes problemas é a instalação de equipamentos pelos seus próprios fornecedores. O ambiente do TRIBUNAL não é homogêneo e traz uma complexidade técnica e logística que faz com que os fornecedores não tenham tempo hábil para aprender e executar o serviço de forma adequada, não atingindo assim a produtividade e qualidade esperadas. Diante dos problemas levantados, optou-se pela qualidade e eficiência do serviço, deixando que o fornecedor dos equipamentos realize a sua entrega e que a instalação seja realizada pela empresa responsável pelos atendimentos presenciais.

## **9. ESTIMATIVA DE VALOR**

A avaliação dos custos totais da solução será baseada em cotações obtidas junto aos fornecedores prospectados. Isso se deve ao fato de a GEOPE não ter encontrado nenhuma contratação que possua similaridade com todo o escopo do projeto em questão e devido às especificidades das necessidades do TRIBUNAL e as características únicas do Estado de Minas Gerais.

Além disso, considerando a estratégia comum do mercado de apresentar cotações com valores elevados, a GEOPE adotará como alternativa, uma medida para obter um custo mais próximo da realidade. Será aplicado um percentual de desconto sobre as cotações recebidas. Esse percentual foi definido com base nos resultados das licitações com alguma similaridade realizadas na DIRTEC nos últimos anos.

O percentual de desconto a ser aplicado sobre as cotações é de **37%**, determinado a partir da média dos descontos obtidos na DIRTEC a partir do ano de 2022, em licitações de serviços de TIC. Abaixo estão listados os processos licitatórios, bem como seus respectivos valores e valores contratados:

<b>Contrato</b>	<b>Ano da Contratação</b>	<b>Valor Médio das Cotações</b>	<b>Valor Contratado</b>	<b>Percentual de desconto</b>
CT 217/2024 - Fornecimento por subscrição de licenças de solução de colaboração e prestação de serviços (serviços relacionados às licenças)	2024	R\$ 3.263.704,48	R\$ 91.910,00	97%
CT 126/2024 - Prestação de Serviços Especializados de Monitoramento e Infraestrutura – NOC	2024	R\$ 37.712.537,60	R\$ 21.345.943,21	43%
CT 267/2024 - Prestação de serviços gerenciados de segurança cibernética (managed security services – MSS)	2024	R\$ 47.244.111,79	R\$ 34.800.000,00	26%

Contrato	Ano da Contratação	Valor Médio das Cotações	Valor Contratado	Percentual de desconto
CT 135/2023 - Prestação de serviços para atualização do sistema operacional de parte do parque de controladores do domínio do Microsoft Active Directory	2023	R\$ 98.746,67	R\$ 49.900,00	49%
CT 220/2022 - Sustentação da Ferramenta HPSM	2022	R\$ 3.672.289,21	R\$ 2.563.505,39	30%
<b>Percentual de desconto médio, excluindo o CT 217/2024, que obteve um desconto muito acima do padrão.</b>				<b>37%</b>

### 9.1 Prospecção de preços

COTAÇÕES – TABELA 1							
Nº	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE.	VALORES UNITÁRIOS <sup>2</sup>			
				CDD IT	CITY CONNECT	GLOBALWEB	IT2B
				Data da Cotação: 16/12/2024	Data da Cotação: 12/12/2024	Data da Cotação: 12/12/2024	Data da Cotação: 18/12/2024
1	Atendimento remoto e presencial através de Central de Serviços, com disponibilização de URA e de toda a infraestrutura necessária, além de serviços especializados de apoio à TIC, bem como serviços de curadoria e de apoio à gestão de serviços de TIC do TRIBUNAL	MÊS	35	R\$ 3.597.291,64 <sup>1</sup>	R\$ 5.877.205,44	R\$ 4.876.424,94	R\$ 6.226.829,07

COTAÇÕES – TABELA 2							
Nº	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE.	VALORES UNITÁRIOS <sup>2</sup>			
				STEFANINI	WYNTECH	ZOOM TECNOLOGIA	SONDA
				Data da Cotação: 12/12/2024	Data da Cotação: 20/12/2024	Data da Cotação: 12/12/2024	Data da Cotação: 22/01/2025
1	Atendimento remoto e presencial através de Central de Serviços, com disponibilização de URA e de toda a infraestrutura necessária, além de serviços especializados de apoio à TIC, bem como serviços de curadoria e de apoio à gestão de serviços de TIC do TRIBUNAL	MÊS	35	R\$ 6.653.290,92	R\$ 5.870.324,68	R\$ 5.649.575,58	R\$ 6.715.772,39

<sup>1</sup> A proposta apresentada pela empresa CDD IT para o serviço de atendimento remoto e presencial não será considerada nos cálculos do preço de referência. De acordo com a avaliação da GEOPE, o valor ofertado é insuficiente para cobrir integralmente os custos do serviço. Apenas as despesas mensais com pessoal já ultrapassam 2,9 milhões de reais, sem considerar os custos adicionais relacionados à logística, ferramentas, materiais, outras despesas operacionais e o lucro da CONTRATADA.

<sup>2</sup> foi acrescido 11,04 % ao custo, uma vez que ocorreram mudanças na equipe técnica após o recebimento das cotações.

### 9.2 Preço de referência

- Custo integral das prospecções

Nº	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (abreviada)	MÉTRICA	QTDE.	MENOR PREÇO	PREÇO MÉDIO	PREÇO MEDIANO
				Unitário	Unitário	Unitário
1	Atendimento remoto e presencial através de uma Central de Serviços.	MÊS	35	R\$ 4.876.424,94	R\$ 5.981.346,14	R\$ 5.877.205,44

- Custo deduzido do % médio de desconto (índice DIRTEC: 37%) integral das prospecções

Nº	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (abreviada)	MÉTRICA	QTDE.	MENOR PREÇO	PREÇO MÉDIO	PREÇO MEDIANO
				Unitário	Unitário	Unitário
1	Atendimento remoto e presencial através de uma Central de Serviços	MÊS	35	R\$ 3.072.147,72	R\$ 3.768.248,07	R\$ 3.702.639,42

- Preço de referência escolhido e justificativa

Nº	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE.	PREÇO DE REFERÊNCIA	
				Unitário	Total
1	Atendimento remoto e presencial através de Central de Serviços, com disponibilização de URA e de toda a infraestrutura necessária, além de serviços especializados de apoio à TIC, bem como serviços de curadoria e de apoio à gestão de serviços de TIC do TRIBUNAL	MÊS	35	R\$ 4.876.424,94	R\$ 170.674.873,07
<b>Custo total da contratação (36 meses)</b>					<b>R\$ 170.674.873,07</b>

A definição do preço de referência buscou equilibrar a viabilidade econômica da prestação dos serviços com a atratividade do processo licitatório para empresas qualificadas, após análise das cotações recebidas:

**Preço médio e mediano sem dedução:** No entendimento da GEOPE, tanto o preço médio quanto o preço mediano das cotações recebidas foram considerados excessivamente altos em relação aos custos efetivos que a CONTRATADA terá para a prestação dos serviços. Assim, essas estratégias foram descartadas para evitar a definição de um preço de referência desproporcional e desalinhado com a realidade de mercado.

**Preços com dedução de 37% (índice DIRTEC):** Quando aplicados os 37% de dedução, considerando o índice da DIRTEC, o menor preço, o preço médio e o preço mediano resultaram em valores demasiadamente baixos. Esses valores foram considerados insuficientes para cobrir os custos mínimos mensais com pessoal, que já ultrapassam 3,2 milhões de reais, além das despesas adicionais de logística, ferramentas, materiais, outras despesas operacionais e o lucro da CONTRATADA. Valores tão baixos aumentam significativamente o risco de frustração do processo licitatório ou de contratação por valor inexecutável, comprometendo a execução dos serviços.

**Menor preço sem dedução:** O menor preço das cotações recebidas, sem a aplicação da dedução de 37%, foi considerado, no entendimento da GEOPE, como o mais adequado. Este valor cobre de forma justa todas as despesas operacionais mensais da CONTRATADA, incluindo pessoal, logística, ferramentas, materiais, outras despesas e o lucro, garantindo viabilidade econômica. Além disso, a escolha deste preço contribui para atrair empresas de grande porte ao processo licitatório, promovendo uma concorrência saudável e aumentando a probabilidade de uma contratação por valor justo.

Portanto, a escolha do menor preço sem a dedução de 37% assegura um equilíbrio entre a viabilidade econômica, a competitividade do certame e o interesse público, atendendo aos princípios de eficiência e economicidade na gestão pública.

## 10. DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Considerando as demandas apresentadas ao longo deste estudo, indicando a necessidade contínua dos serviços de TIC, alguns dos quais estão com o fim do contrato próximo ou precisam ser substituídos para melhorias, torna-se necessário iniciar um novo processo de licitação. Esse processo deverá incluir a contratação de uma empresa para fornecer os seguintes serviços:

- Serviços de atendimento aos usuários de TIC, com estabelecimento de uma Central de Serviços, que contemplem:
  - atendimento remoto;
  - atendimento presencial;
  - curadoria;
  - serviços especializados de apoio à TIC;
  - apoio ao gerenciamento de serviços de TIC.
- Serviços logísticos, que contemplem:
  - transporte regular de ativos de TIC, entre comarcas polo e unidades de destino.

O contrato a ser formalizado junto à nova prestadora de serviço possuirá a vigência de 36 meses.

### **Central de Serviços**

Pelas razões listadas, chegou-se à conclusão de que o **Cenário 2** é o que tem a maior probabilidade de atender ao TRIBUNAL de forma eficiente, suficiente e com uma relação satisfatória de custo-benefício.

O cenário escolhido prevê a alocação de 100 técnicos residentes em diversas edificações no estado, bem como a distribuição de 57 técnicos volantes, que ficarão divididos de forma regional, com cada um deles atendendo a um grupo de comarcas localizadas geograficamente próximas umas das outras. Essa proposta tem como objetivo manter um atendimento mais imediato nas maiores comarcas e nas que possuem mais computadores instalados (portanto, com maior probabilidade de abertura de chamados), mas sem perder de vista a economicidade na execução do contrato. A alocação dos técnicos nas comarcas encontra-se detalhada nos **itens 7.2.1. e 7.2.2 deste documento**.

Destaca-se ainda que será feita a definição de base salarial, a fim de facilitar o recrutamento de profissionais com um nível mais alto de qualificação e experiência, além de ajudar a gerar uma tendência de redução do índice de *turnover*.

O atendimento remoto inclui o tratamento de chamados dos usuários (recebimento, registro, encaminhamento, acompanhamento e encerramento); o suporte técnico remoto (resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas, instalação e configuração de softwares e sistemas corporativos etc.).

O atendimento presencial inclui o suporte técnico (resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas; instalação e configuração de equipamentos, softwares e sistemas corporativos; *upgrade* ou *downgrade* de sistemas operacionais etc.), a instalação de equipamentos, o acompanhamento para suporte técnico aos eventos do TRIBUNAL realizados dentro ou fora de suas dependências; o acompanhamento de visitas técnicas de fornecedores de serviços e/ou ativos de rede; a manutenção de ativos de TIC fora da garantia, com reposição de itens acessórios e de consumíveis para *scanners* de produção departamentais; a organização de *racks* e a logística de transporte de ativos de TIC.



A contratação ainda contempla serviços especializados de apoio à TIC, que incluem a publicação do Diário do Judiciário eletrônico e atividades relacionadas à certificação digital.

Estão incluídos também o apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, que contempla o apoio na melhoria de processos, apoio na inovação e melhoria contínua, apoio na coleta, organização, interpretação e análise de dados de TIC, dentre outros.

A solução inclui, ainda, um serviço de curadoria, que atuará no apoio à operação da CONTRATADA, garantindo que a prestação dos serviços atinja os níveis de qualidade esperados.

### **Logística**

Considerando as necessidades decorrentes dos serviços de atendimento presencial (como, por exemplo, a substituição de um equipamento defeituoso), a CONTRATADA será responsável pelo transporte de ativos de TIC entre as comarcas polo e a comarca onde o atendimento é necessário.

### **Conclusão**

Considerando a necessidade e a importância da continuidade dos serviços de atendimento, a contratação proposta visa garantir o suporte adequado ao ambiente de ativos de TIC do TRIBUNAL. Além disso, pretende-se melhorar os níveis de qualidade e satisfação oferecidos aos usuários internos e externos do TRIBUNAL, através do pronto atendimento às demandas. Com um atendimento mais rápido e eficiente, o TRIBUNAL busca mitigar a indisponibilidade dos serviços e aprimorar o acesso à prestação jurisdicional.

Os custos estimados para a contratação, conforme descrito no **item 9.2.** deste documento são:

- Custo mensal estimado para a contratação<sup>1</sup>: **R\$ 4.876.424,94**
- Custo global para a contratação - 36 meses: **R\$ 170.674.873,07**

Obs: Apenas 35 dos 36 meses do contrato serão remunerados.

## **11. JUSTIFICAR O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**

Atualmente, o TRIBUNAL possui a solução de Central de Serviços contratada de forma parcelada, com empresas distintas executando os atendimentos remoto e presencial. Isso tem causado inúmeros problemas, relacionados à transferência de responsabilidades (tanto de execução de tarefas quanto de solução de problemas ocorridos durante o atendimento), ao cumprimento de NMS e a diversos outros fatores. Esse parcelamento ocorreu nos dois últimos contratos, com empresas diferentes, e o resultado invariavelmente trouxe esses mesmos problemas. Com base nesse histórico, acreditamos que a melhor solução para a próxima contratação seja centralizar os atendimentos remoto e presencial em uma única empresa, por diversos motivos.

Para o sucesso da execução do contrato, o ideal é que todos os serviços sejam executados por uma única empresa, visto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais. Assim, para a contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

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

**Sob o aspecto de gestão:** a centralização em uma única CONTRATADA simplifica o acompanhamento e a fiscalização contratual, facilitando o controle, a detecção de problemas e a proposição e monitoramento de soluções.

**Sob o aspecto técnico:** o objeto da licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de informática, abrangendo serviços de atendimento remoto e presencial a serem prestados de forma contínua. Sendo assim, temos que:

- As atividades a serem executadas pela CONTRATADA são interdependentes mutuamente, altamente acopladas entre si e, por conseguinte, a ineficiência de um dos níveis pode acarretar prejuízo aos demais.
- O objeto é composto por atividades de considerável complexidade e absoluta dependência umas das outras, de tal modo que a prestação dos serviços por empresas diversas continuaria trazendo os mesmos riscos e dificuldades que enfrentamos atualmente. Ter apenas uma empresa facilita uma execução mais harmônica entre atendimento remoto e presencial, possibilitando um atendimento com mais coerência e eficiência, o que conseqüentemente trará um maior nível de satisfação do usuário;
- A contratação de empresa com maior abrangência nos serviços licitados facilita o processo de pesquisa e resolução de problemas, uma vez que os serviços são inerentemente conexos entre si.

**Sob o aspecto econômico:** o parcelamento proporcionará prejuízo no que concerne ao ganho de escala:

- A economia para a administração, neste caso, é um dos fatores da não divisão do objeto licitatório, em virtude da redução de custos proporcionados pelo compartilhamento de recursos tecnológicos, operacionais, gerenciais e logísticos entre os níveis de atendimento.
- Além das vantagens acima, os recursos econômicos despendidos na gestão do contrato único são menores que os que seriam exigidos para o controle de vários ajustes, trazendo a unicidade contratual como uma vantagem econômica para a administração.

**Sob o aspecto da responsabilização:** a presença de fornecedores distintos implica na dificuldade de identificar o responsável por problemas ocorridos, inclusive comprometendo sua solução. Como já apresentado ao longo deste estudo, serviços que possuem interconectividade, quando ofertados por fornecedores distintos, trazem um grande problema relacionado à transferência de responsabilidades entre as empresas, ou seja, existe uma tendência a querer “se livrar” rápido dos problemas, fazendo o escalonamento dos chamados de forma indevida para a outra empresa, sem muitas vezes sequer tentar a sua solução.

Portanto, considerando as justificativas listadas acima, a GEOPE entende que o parcelamento do objeto não é adequado, visto que denotam similaridade e grande correlação, como o indicado nos incisos I e II do § 3º do art. 40 da Lei 14.133/2021, transcrito a seguir:

*§ 3º O parcelamento não será adotado quando:*

*I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;*

*II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido.*

Além disso, no mercado atual há empresas suficientes e aptas a participar da licitação que ofereçam por si só todos os serviços objetos desta contratação, não restringindo a competitividade do certame.

Portanto, entende-se que não é recomendável o parcelamento do objeto desta contratação.

## **12. DEMONSTRATIVOS DOS RESULTADOS PRETENDIDOS**

Com base nas informações apresentadas, entende-se que a contratação dos serviços de atendimento remoto e presencial ao usuário de TIC de forma unificada trará um serviço mais coeso, simplificado e economicamente mais vantajoso para o TRIBUNAL. Essa unificação permitirá que os dois tipos de atendimento possam ter uma maior sinergia na execução dos serviços, trazendo mais agilidade, qualidade e uma maior satisfação dos usuários.

Teremos também uma maior facilidade de fiscalização, com apenas uma empresa responsável, apenas um demonstrativo financeiro mensal, além da eliminação de um grande problema que ocorre hoje em dia: a transferência de responsabilidade entre as empresas.

## **13. PROVIDÊNCIAS**

### **Infraestrutura tecnológica e elétrica**

Para as comarcas e setores onde haverá a alocação de técnicos residentes de atendimento presencial, será necessária a disponibilização de computadores para a instalação dos seus postos de trabalho.

Será necessária a disponibilização e configuração por parte do TRIBUNAL de um espaço de armazenamento no servidor para que a CONTRATADA possa ter acesso aos arquivos de instalação padrão dos computadores (clones), aos instaladores dos aplicativos utilizados no TRIBUNAL etc.

Para as comarcas e setores onde haverá a alocação de técnicos residentes de atendimento presencial, será necessária a disponibilização de infraestrutura elétrica e lógica (tomadas e pontos de rede) para a instalação dos seus postos de trabalho.

### **Logística de implantação**

Será necessário oferecer aos profissionais que atuarão no contrato capacitação sobre vários assuntos (scripts de atendimento, forma de tratamento aos usuários, processos de trabalho, normas internas etc.).

### **Espaço físico e mobiliário**

Para as comarcas e setores onde haverá a alocação de técnicos residentes de atendimento presencial, será necessária a disponibilização de espaço físico e mobiliário para a instalação dos seus postos de trabalho.

Será necessário ainda que o TRIBUNAL forneça um espaço nas suas dependências para que a CONTRATADA possa utilizar como laboratório de manutenção e regularização de movimentação patrimonial (limpeza de equipamentos, embalagem, formatação, inspeção etc.). Esse espaço estará localizado nas comarcas polo.

## 14. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Encontra-se em andamento também uma contratação de ferramentas informatizadas para apoiar o serviço de suporte de TIC, bem como o de gestão de ativos de TIC. Essa contratação permitirá a aquisição de ferramentas atualizadas tecnologicamente para realizar a gestão dos serviços de TIC, auxiliando o controle dos serviços de suporte e de logística, bem como dos bens tecnológicos do TRIBUNAL, Isso trará novos recursos tecnológicos para proporcionar uma gestão mais ágil, moderna e eficiente.

## 15. IMPACTOS AMBIENTAIS

Os serviços a serem contratados incluem a manipulação e descarte de embalagens e resíduos. Esse processo deverá ser executado com responsabilidade ambiental, através de um Plano de Destinação de Resíduos, conforme exigido no **item 6.1.4. deste documento**.

## 16. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Com base em tudo o que foi exposto neste documento, concluímos que o melhor curso de ação para o TRIBUNAL é contratar uma nova Central de Serviços unificada, para prover os serviços de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de TIC.

Para apoio e constante melhoria da qualidade da Central de Serviços, será contratado o serviço de curadoria.

Serão contratados ainda serviços especializados de apoio à TIC, para a execução de algumas atividades cotidianas que suportam a publicação do DJe, a distribuição e controle de certificados digitais e mais algumas funções operacionais corriqueiras.

Por último, contrataremos também o serviço de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, que contempla o apoio na melhoria de processos, apoio na inovação e melhoria contínua, apoio na coleta, organização, interpretação e análise de dados de TIC, dentre outros.

## 17. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 17.1. Recursos materiais e humanos

Descrição do recurso	Quantidade	Ação para obtenção do recurso	Responsável
Espaço físico para expedição e manutenção dos ativos de TIC	Salas, com cerca de 20 m <sup>2</sup> , em 14 comarcas polo	Negociação com a DENGEP para disponibilização e adequação das salas	DIRTEC/ DENGEP
Espaço físico para alocação dos profissionais residentes	Será fornecido de acordo com a necessidade e disponibilidade	Negociação com as comarcas para liberação de espaço necessário e reorganização do espaço físico na DIRTEC	DIRTEC
Mobiliário para os profissionais residentes	Serão fornecidos de acordo com a necessidade e disponibilidade	Fornecimento pela COPAT	COPAT

Descrição do recurso	Quantidade	Ação para obtenção do recurso	Responsável
Equipamentos para os profissionais residentes	Serão fornecidos de acordo com a necessidade e disponibilidade	Fornecimento pela GEOPE	GEOPE

## 17.2. Recursos humanos

Descrição do recurso	Quantidade	Ação para obtenção do recurso	Responsável
Gerente de projeto da DIRTEC	1	Recurso disponível	CEGOTI
Líder técnico	5	Recurso disponível	GEOPE
Apoio técnico	2	Recurso disponível	GEOPE
Gestor do contrato	1	Recurso disponível	GEOPE
Fiscal do contrato	3	Recurso disponível	GEOPE
Equipe para capacitação dos profissionais na fase de Transição Inicial	Será fornecido de acordo com a necessidade	Negociação com o gestor imediato de cada equipe para disponibilização dos recursos humanos necessários	GEOPE
Equipe para homologação da infraestrutura tecnológica de atendimento remoto	Será fornecido de acordo com a necessidade	Disponibilização de profissionais pelo gestor da COOPE	COOPE

## 18. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

Há duas estratégias que podem ser adotadas:

1. Para mitigar os problemas decorrentes de uma eventual interrupção contratual, deverão ser iniciados imediatamente após a assinatura do contrato os estudos para o contrato subsequente, bem como a elaboração dos seus documentos, com base no contrato vigente. Durante a execução do contrato, deverão ser registrados os problemas ocorridos (e suas respectivas soluções encontradas), as lições aprendidas e as correções e melhorias necessárias para uma nova contratação. Dessa forma, é possível manter sempre atualizados os documentos que compõem o processo de contratação pois, no caso de uma interrupção inesperada, o TRIBUNAL poderá imediatamente realizar uma contratação emergencial para suprir a falta da CONTRATADA e, logo após, já iniciar os trâmites para realizar uma licitação para uma nova contratação.
2. Em caso de interrupção inesperada do contrato, o TRIBUNAL deverá solicitar que as demais empresas classificadas na licitação manifestem o seu interesse em assumir o contrato com o mesmo objeto (respeitando a ordem de classificação no certame), com o preço reajustado para o período em questão (caso ele se encontre dentro do preço de referência da licitação).

## 19. ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Até o final do contrato, a CONTRATADA deverá devolver quaisquer bens do TRIBUNAL que estejam sob sua responsabilidade, devendo ressarcir integralmente ao TRIBUNAL todos os bens que não forem devolvidos, independente do motivo que impossibilitou a devolução.

A CONTRATADA deverá entregar ao TRIBUNAL todos os scripts, documentos da base de conhecimento, imagens (clones) e quaisquer outros itens digitais produzidos por ela ou pelo TRIBUNAL e que estejam sob sua guarda.

Ao fim da vigência do contrato, todos os perfis de acessos de colaboradores da CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos, além da eliminação das contas de correio eletrônico dos colaboradores da CONTRATADA. Também deverá ser realizada uma avaliação final abrangente, assegurando uma transição segura dos dados do TRIBUNAL.

Para a execução desta fase final do contrato, o TRIBUNAL definirá um Plano de Transição Final, a ser apresentado à CONTRATADA em até 2 meses antes do seu início, estabelecendo os seguintes itens:

- Prazo definido para a transição final a ser definido pelo TRIBUNAL.
- Escala gradativa de serviços que serão interrompidos e transferidos para a nova CONTRATADA, mensalmente, até o término da transição.
- Os chamados cujo prazo de atendimento (NMS) esteja dentro da vigência contratual e não se encontrarem fechados até o término da vigência do contrato serão considerados e contabilizados para fins de deduções na última remuneração mensal da CONTRATADA e para as sanções administrativas aplicáveis.
- Todos os chamados deverão ser designados para fila ou grupo de atendimento do sistema de ITSM determinado pelo TRIBUNAL.
- A CONTRATADA somente poderá desativar a sua infraestrutura de equipamentos que suportam a Central de Serviços, além da conectividade com o TRIBUNAL, após o encerramento de todos os chamados sob sua responsabilidade.
- Durante o processo final de transição, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional ao percentual do total dos chamados de cada mês que forem atendidos pela CONTRATADA nesse período.
- Entrega da base de conhecimento atualizada, para permitir a migração das informações para o novo sistema de gerenciamento, se houver, de acordo com o cronograma de transição final, nas datas definidas pelo TRIBUNAL.

## **20. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**

É de suma importância garantir a independência do TRIBUNAL em relação à CONTRATADA para que, ao fim do contrato (seja no prazo previsto ou antes dele, devido a quaisquer problemas que possam ocorrer), o TRIBUNAL tenha o mínimo possível de impacto na transição da prestação do serviço pela CONTRATADA para outra empresa que venha a sucedê-la.

Para que isso aconteça, serão estipuladas algumas condições, como as listadas abaixo:

- Toda informação e documentação produzidas durante a vigência do contrato, seja pela CONTRATADA ou pelo TRIBUNAL, serão de propriedade perpétua do TRIBUNAL, não havendo qualquer direito autoral ou de divulgação por parte da CONTRATADA.
- Os processos e procedimentos definidos ou alterados durante a vigência do contrato serão de propriedade perpétua do TRIBUNAL.

- A base de conhecimento deverá ser constantemente atualizada a partir das soluções registradas na ferramenta de ITSM.
- Todas as ações efetuadas em cada atendimento deverão ser registradas na ferramenta de ITSM.
- Toda a base de dados produzida e atualizada durante a vigência do contrato, bem como as bases de conhecimento, serão de propriedade perpétua do TRIBUNAL.
- Durante a fase de encerramento contratual, a CONTRATADA deverá repassar ao fiscal técnico e ao gestor do contrato todos os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade do funcionamento dos serviços prestados.
- Será prevista e implementada uma fase de transição final do contrato, de forma a viabilizar a transferência de conhecimento da CONTRATADA para a empresa que venha a sucedê-la após o término da sua prestação de serviços ao TRIBUNAL.

## 21. APROVAÇÃO E ASSINATURA

Integrante técnico	Integrante demandante
<p><b>COATE:</b> Rodrigo Barbosa Abras (T0109074) Érika Cristina Batista Monteiro (T0061135)</p> <p><b>COIMPA:</b> Hudson Pires Fernandes (T0061077)</p> <p><b>COATEC:</b> Sandra Lopes Moreira (T0063610) Catarina de Lunds Mendes (T0075994)</p> <p><b>COFAT:</b> Lucas Victor Cotta Corrêa (T0092148) Bruno de Carvalho Chaves - T0090084 Cristiano Esteves Lopes (T0022178) Maiura Freitas Peixoto (T0061275)</p>	<p>Tatiana Cristina Mendes Hanum (T0063784) <b>GEOPE</b></p> <p>Alessandra da Silva Campos (T0075804) <b>DIRTEC</b></p>
Gestor técnico	Gestor demandante
<p><b>COATE:</b> Rodrigo Barbosa Abras (T0109074)</p> <p><b>COIMPA:</b> Hudson Pires Fernandes (T0061077)</p> <p><b>COATEC:</b> Sandra Lopes Moreira (T0063610)</p> <p><b>COFAT:</b> Lucas Victor Cotta Corrêa (T0092148)</p>	<p>Tatiana Cristina Mendes Hanum (T0063784) <b>GEOPE</b></p> <p>Alessandra da Silva Campos (T0075804) <b>DIRTEC</b></p>
<p><b>A CECOR realizou a análise de conformidade do documento de acordo com Resolução nº 468/2022 do CNJ.</b></p>	
<p>João Pedro Oliveira Stringheta (T0068544) <b>Servidor da CECOR</b></p> <p>Mateus Cançado Assis (T0063750) <b>Assessor técnico</b></p>	
<p><b>Autoridade máxima da área de TIC ou autoridade superior, se aplicável</b></p>	
<p>Alessandra da Silva Campos (T0075804) <b>DIRTEC</b></p>	

## Anexo I - Estimativa de custos com pessoal

A CONTRATADA deverá assegurar o pagamento de salário base mensal aos profissionais alocados no contrato em valores iguais ou superiores aos estabelecidos na tabela a seguir, sendo vedado o pagamento de quantias inferiores, independentemente da jornada de trabalho de cada perfil profissional.

ID	Área de atuação	Perfil TRIBUNAL	Qtde.	Salário base [a]	Fator-K (*) [b]	Custo unitário por perfil [c] = [a] * [b]	Custo total estimado por perfil [c] * [Qtde.]
A1	GERAL	Gerente da operação de TIC	1	R\$ 17.851,64	1,94	R\$ 34.632,18	R\$ 34.632,18
A2		Gerente de projetos	1	R\$ 15.048,00	1,95	R\$ 29.343,60	R\$ 29.343,60
A3		Gerente de projetos de rollouts	1	R\$ 15.048,00	1,95	R\$ 29.343,60	R\$ 29.343,60
A4	Apoio ao gerenciamento de serviços de TIC	Especialista em análise de dados	1	R\$ 13.173,33	1,96	R\$ 25.819,73	R\$ 25.819,73
A5		Especialista em análise e melhoria de processos	1	R\$ 11.227,93	1,98	R\$ 22.231,30	R\$ 22.231,30
B1	Atendimento remoto e serviços especializados de apoio à TIC	Gerente de suporte ao atendimento remoto e serviços especializados de apoio à TIC	1	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31
B2		Supervisor de atendimento remoto	2	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 30.397,42
B3		Analista de atendimento remoto	(**)	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	R\$ 0,00
B4		Analista de operação de TIC	2	R\$ 5.075,52	2,12	R\$ 10.760,10	R\$ 21.520,20
B5		Analista de suporte especializado para certificação digital	2	R\$ 5.075,52	2,12	R\$ 10.760,10	R\$ 21.520,20
C1	Atendimento presencial	Gerente de suporte ao atendimento presencial	1	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31
C2		Supervisor de atendimento presencial	11	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 167.185,83
C3		Analista de suporte técnico residente - júnior	80	R\$ 3.781,48	2,21	R\$ 8.357,07	R\$ 668.565,66
C4		Analista de suporte técnico volante - júnior	57	R\$ 3.781,48	2,21	R\$ 8.357,07	R\$ 476.353,04
C5		Analista de suporte técnico residente - pleno	20	R\$ 5.075,52	2,12	R\$ 10.760,10	R\$ 215.202,05
C6		Analista de suporte técnico sênior	2	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 30.397,42

ID	Área de atuação	Perfil TRIBUNAL	Qtde.	Salário base [a]	Fator-K (*) [b]	Custo unitário por perfil [c] = [a] * [b]	Custo total estimado por perfil [c] * [Qtde.]
C7		Supervisor de atendimento às demandas especiais e eventos	7	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 106.390,98
C8		Analista de atendimento às demandas especiais e eventos	34	R\$ 5.075,52	2,12	R\$ 10.760,10	R\$ 365.843,48
C9		Técnico de apoio ao atendimento às demandas especiais e eventos	29	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	R\$ 175.809,32
C10		Supervisor de logística	1	R\$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	R\$ 15.198,71
C11		Técnico de apoio à logística	16	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	R\$ 96.998,25
C12		Analista de redes residente	5	R\$ 7.384,26	2,04	R\$ 15.063,89	R\$ 75.319,45
C13		Analista de redes volante	10	R\$ 7.384,26	2,04	R\$ 15.063,89	R\$ 150.638,90
D1		Curadoria	Gerente de curadoria	1	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31
D2	Analista de qualidade - Monitoramento e garantias		1	R\$ 7.795,75	2,02	R\$ 15.747,42	R\$ 15.747,42
D3	Apoio ao monitoramento e garantias		2	R\$ 3.781,48	2,21	R\$ 8.357,07	R\$ 16.714,14
D4	Analista de relacionamento com o cliente		1	R\$ 7.795,75	2,01	R\$ 15.669,46	R\$ 15.669,46
D5	Apoio ao relacionamento com o cliente		2	R\$ 3.781,48	2,21	R\$ 8.357,07	R\$ 16.714,14
D6	Analista de base de conhecimento e capacitações		1	R\$ 8.500,00	2,01	R\$ 17.085,00	R\$ 17.085,00
D7	Apoio a gestão da base de conhecimento e capacitações		2	R\$ 3.781,48	2,21	R\$ 8.357,07	R\$ 16.714,14
D8	Analista de <i>Omnichannel</i>		1	R\$ 8.500,00	2,01	R\$ 17.085,00	R\$ 17.085,00
<b>TOTAL GERAL</b>						<b>R\$ 2.939.010,58</b>	

(\*) Fator utilizado para estimativa do preço unitário de cada perfil profissional, conforme disposto nas Portarias SGD/MGI nº 6.040/2025 e SGD/MGI nº 6.055/2025

(\*\*) Estimativa de quantidade a ser dimensionado pela CONTRATADA.