



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARA

Rua João Diogo 288 - Bairro Campina - CEP 66015-902 - Belém - PA

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES (ETP SERVIÇOS - TIC)

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)

Fundamentação: Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público (inciso I do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e art. 11, inciso I da IN SGD/ME 94/2022).

1.1. Descrição da necessidade

1.1.1 O avanço contínuo da transformação digital no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral requer uma infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) robusta, segura, eficiente e disponível de forma ininterrupta. A crescente complexidade dos serviços de TIC, bem como a dependência crítica de sistemas e serviços digitais para o funcionamento das unidades administrativas e judiciais, evidenciam a necessidade de manutenção, sustentação e monitoramento adequados da infraestrutura tecnológica do órgão.

1.1.2 Diante desse cenário, torna-se imprescindível a **contratação de serviços técnicos especializados para dar suporte à operação da infraestrutura de TIC do Tribunal, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC**. Essa demanda é motivada pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços prestados à sociedade, bem como assegurar o cumprimento das metas institucionais vinculadas à Estratégia Nacional do Poder Judiciário, ao Planejamento Estratégico Institucional e ao Plano Diretor de TIC (PDTIC).

1.1.3 A infraestrutura atual requer constante atualização e manutenção para que continue a atender aos requisitos de desempenho, segurança e disponibilidade. Por outro lado, a carência de pessoal técnico especializado para execução direta das atividades, aliada à dinamicidade do setor de TIC, torna a contratação de apoio técnico essencial para o pleno funcionamento das operações de TIC no âmbito da Justiça Eleitoral.

1.2. Motivação/justificativa

1.2.1. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-PA possui quadro de pessoal especializado em quantitativo insuficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico/Operacional aos usuários de TIC. O quadro atual da CORSUP/STI dispõe de apenas 8 (oito) servidores, os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas ao gerenciamento de contratos e gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização dos contratos de TIC existentes.

1.2.2. O quantitativo de servidores da CORSUP do TRE-PA, e mesmo de toda a Secretaria de Tecnologia da Informação, evidencia-se, portanto, insuficiente para suprir a necessidade de atendimento da demanda por serviços de TI na sede e suas unidades administrativas, em seus 101 (cento e um) cartórios eleitorais e, ainda, nos 32 (trinta e dois) postos de atendimento ao eleitor. Essa métrica insuficiente está amplamente evidenciada também no índice de servidores de TI do TRE-PA segundo o ENTIC JUD 21-26 (Resolução CNJ nº 370/2021), Item 8 - Força de Trabalho de TIC; de onde se depreende que o TRE-PA deveria ter um mínimo de 80 servidores para a sua demanda de **mais de 1500 usuários**. Entretanto, hoje o Tribunal dispõe de pouco mais da metade, apenas, sendo este quadro complementado pelos colaboradores terceirizados.

1.2.3. Esta quantidade de servidores, pouco além da metade recomendada pelo CNJ, mostra-se totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais rotineiras existentes em um órgão com as dimensões do TRE, assim como para absorver novas demandas diárias e mesmo sazonais, como a eleição, que surgem rotineiramente, não existindo dessa forma ociosidade por parte da equipe. Corroborar ainda com este argumento o Decreto Lei nº 200/67, que estabelece em seu art. 10 §7º *“para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”*.

1.2.4. Dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas do TRE-PA relacionadas ao suporte de infraestrutura de TIC, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e podem ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração; outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais de maior especialidade, e em número suficiente para atender à crescente demanda por serviços, posto que a Tecnologia da Informação e Comunicação, e, mais recentemente, a Segurança Cibernética, passou a ser atividade estratégica para a sobrevivência das organizações.

1.2.5 Assim sendo, a contratação pleiteada, por um lado, possibilita a liberação dos recursos próprios e mais qualificados do TRE-PA para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TIC da organização; e, por outro lado, provê o TRE-PA de uma equipe especializada, que possa atender às demandas pelos serviços de TI quanto ao suporte e evolução da infraestrutura de tecnologia. Essa disposição está em consonância com o Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários no quadro de

servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se delegam para a órbita privada as atividades operacionais e executivas correlatas, mediante contratos.

1.2.6. A sustentação e otimização desse conjunto de processos, recursos e serviços, vem sendo apoiado em sua execução por meio do Contrato nº 121/2022, atualmente com 27 (vinte e sete) postos de trabalho (v. Processo 0017750-77.2020.6.14.8000) com a seguinte sistemática de trabalho:

1.2.6.1 Os serviços de 1º Nível (servicedesk), relativos aos atendimentos iniciais aos usuários internos do TRE-PA (acesso a sistemas, gerenciamento de identidades digitais e credenciais de acesso, etc) são resolvidos de imediato ou são escalonados para níveis superiores de suporte ou para unidades específicas da STI. Para este atendimento é utilizado um sistema de gerenciamento de chamados – ITSM (atualmente o sistema GLPI), para o 1º e 2º níveis de acordo com cada atribuição ou procedimento;

1.2.6.2 O 2º Nível abrange serviços de rede, manutenção do parque computacional e softwares, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do TRE-PA, inclusive com o suporte aos cartórios eleitorais e postos de atendimento - o que abrange os serviços necessários para garantir o atendimento ao eleitor na emissão de títulos eleitorais com prévia coleta biométrica, além dos demais serviços prestados localmente a outros clientes da Justiça Eleitoral.

1.2.6.3. O 3º Nível constitui o escalonamento máximo da STI para serviços de infraestrutura de TI, abrangendo problemas de alta complexidade relacionados a ambiente de servidores (Windows e Linux), virtualização, infraestrutura convergente e hiperconvergente, armazenamento (storage), backup, recuperação de desastres, rede local e remota (LAN/WAN), firewall, comunicação VoIP, e integração entre sistemas operacionais e hardware corporativo. Este nível é acionado quando o 2º Nível identifica falhas recorrentes ou críticas que exigem reconfiguração avançada, substituição de componentes estruturais, atualização de firmware, balanceamento de carga ou intervenção em arquitetura de rede e data center. Atuam neste nível profissionais com perfil sênior em administração de servidores, engenharia de redes, gestão de storage e virtualização em estreita comunicação com a Coordenadoria de Suporte e com o Gabinete da STI para garantir a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TI essenciais à Justiça Eleitoral.

1.2.7. Devido à importância, complexidade e imprescindibilidade dos serviços, aliados aos argumentos expostos neste documento, faz-se necessária a contratação de nova empresa para prestar os serviços acima descritos, bem como, os que venham a surgir para atender as atuais e crescentes demandas de TIC com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção do parque computacional e infraestrutura tecnológica do TRE-PA;

1.2.8. De outro lado, com a implantação das melhorias planejadas para a presente contratação, esta justiça especializada pretende continuar seu processo de constante evolução das práticas de governança de TI, uma vez que sua capacidade de gestão tem crescido continuamente nos últimos anos – conforme demonstra a evolução do Índice de Governança de TI do Judiciário, aferido pelo Conselho Nacional de Justiça:

1.2.9. Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do TRE-PA nas atividades de gestão das políticas de TIC, enquanto se executam as atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato; e

1.2.10. Diante do exposto, propõe-se a presente contratação, com vistas a corrigir problemas apontados no atual contrato e implementar melhorias para alcançar a eficácia e eficiência do serviço de suporte aos usuários de TIC do TRE-PA.

1.3. Identificação das necessidades não tecnológicas ou de negócio

1.3.1 A contratação de equipes de suporte e apoio ao funcionamento da infraestrutura do Tribunal visa atender a demandas estratégicas e operacionais relacionadas à continuidade dos serviços prestados pelo Tribunal, dependente, em sua quase totalidade, da manutenção dessa infraestrutura funcional. Assim sendo, a solução deve atender às seguintes necessidades.

1.3.1.1. Atendimento Contínuo e Especializado: garantir que o suporte técnico seja prestado de forma contínua para assegurar a disponibilidade dos serviços de TIC, com equipes especializadas para responder prontamente aos chamados técnicos e para cobertura integral de possíveis incidentes e a execução ininterrupta das atividades de suporte.

1.3.1.2. Alocação Adequada de Profissionais: garantir que profissionais qualificados sejam alocados, conforme o perfil e as competências exigidas para operar e manter a infraestrutura de TIC, promovendo a atualização contínua de suas habilidades.

1.3.1.3. Suporte para Continuidade das Atividades: oferecer suporte especializado para a resolução de incidentes, garantindo a continuidade das atividades críticas do Tribunal e minimizando o tempo de indisponibilidade dos serviços.

1.3.1.4. Conformidade e Boas Práticas: atender a requisitos regulatórios e seguir as boas práticas de gestão de serviços de TIC, incluindo a conformidade com normas internas e externas relevantes.

1.3.1.5. Escalabilidade dos Serviços: garantir a escalabilidade dos serviços de suporte técnico, permitindo a expansão ou redução da atividade conforme a demanda, especialmente em períodos de maior atividade ou necessidade.

1.3.1.6. Relatórios e Auditorias Periódicas: fornecer relatórios periódicos sobre o desempenho das atividades de suporte técnico, identificando pontos de melhoria e ações preventivas, além de garantir a transparência e rastreabilidade dos serviços prestados.

1.3.1.7. Estratégia de Prevenção e Monitoramento: implementar uma estratégia de monitoramento contínuo da infraestrutura de TIC, com foco na prevenção de incidentes e na rápida resposta a problemas.

1.3.1.8. Integração com Outros Setores: garantir a integração das equipes de suporte técnico com outros setores de TIC e operacionais do Tribunal, promovendo uma abordagem coordenada para a gestão eficiente dos serviços de TIC.

1.3.1.9. Plano de Contingência e Recuperação: estabelecer um plano de contingência e recuperação para incidentes de TIC, com procedimentos claros para resposta e recuperação de desastres, assegurando a rápida retomada dos serviços críticos.

1.3.1.10. Repasse de conhecimentos em sistemas internos da Justiça Eleitoral: apoiar o repasse de conhecimentos em sistemas internos e aplicativos de uso exclusivo da Justiça Eleitoral, inclusive aqueles relativos às urnas eletrônicas, como detalhado abaixo:

a) Fundamentação e Caráter Funcional da Atividade: o repasse de conhecimento em sistemas internos da Justiça Eleitoral é uma atividade inerente ao exercício da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), não se confundindo com instrutoria ou treinamento passível de remuneração adicional, seja para servidores públicos ou para terceiros contratados. Essa atividade está intrinsecamente ligada às atribuições funcionais da STI e dos servidores do TRE do Pará, sendo essencial para garantir a correta aplicação e continuidade operacional dos sistemas utilizados na Justiça Eleitoral.

b) A disseminação de conhecimento sobre esses sistemas é uma obrigação funcional da STI, especialmente no contexto dos sistemas eleitorais e administrativos internos, concebidos, desenvolvidos e mantidos diretamente pelo Tribunal ou adquiridos por meio de contratos específicos já custeados pela Justiça Eleitoral. Dessa forma, a transferência de conhecimento realizada por servidores da STI não caracteriza prestação de serviço passível de indenização ou remuneração adicional, tampouco pode ser enquadrada como instrutoria sujeita a regramento de contratos de terceirização.

c) Escopo e Aplicabilidade: O repasse de conhecimento objeto deste documento compreende a disseminação de conteúdos técnicos e operacionais relativos aos sistemas internos da Justiça Eleitoral para servidores, técnicos de urna, técnicos de transmissão e demais colaboradores diretamente envolvidos no processo eleitoral. Esse repasse pode ocorrer em ambientes físicos ou virtuais, com o objetivo de garantir a correta utilização e aplicação dos sistemas, assegurando sua eficiência e conformidade com as normativas da Justiça Eleitoral. São contemplados nesse escopo os sistemas internos utilizados nas atividades eleitorais e administrativas, abrangendo:

- Sistemas de gerenciamento de eleições, totalização e transmissão de resultados;
- Sistemas de cadastro, atendimento e logística eleitoral;
- Sistemas administrativos internos do Tribunal e de suas unidades;
- Ferramentas e aplicações desenvolvidas ou adquiridas pelo TRE do Pará e em uso institucional.

d) No planejamento e execução de contratos de prestação de serviços terceirizados, fica expressamente vedado:

- qualquer cláusula que atribua responsabilidade ao Tribunal pelo pagamento de valores a título de instrutoria para terceirizados envolvidos na disseminação de conhecimento sobre sistemas internos;
- qualquer interpretação que leve à obrigação de indenização por supostas atividades instrucionais desempenhadas por terceiros contratados;
- qualquer presunção de desvio de função decorrente do suporte técnico ou repasses operacionais de conhecimento, prestados no âmbito dos contratos de tecnologia da informação.

1.4. Identificação das necessidades tecnológicas

1.4.1. Quanto às necessidades tecnológicas, a solução contratada deve atender aos seguintes tópicos.

1.4.1.1. Ferramentas de gestão de chamados: Usar sistemas para registrar e gerenciar solicitações de suporte, priorizando e acompanhando a resolução de problemas.

1.4.1.2. Ferramentas de monitoramento de rede: Utilizar soluções para monitorar a infraestrutura de rede, identificando gargalos, falhas e outros problemas que possam afetar o desempenho dos serviços.

1.4.1.3. Soluções de automação: Adotar ferramentas de automação para tarefas repetitivas, como instalação de software, configuração de equipamentos e outras atividades de manutenção, visando aumentar a eficiência e reduzir erros.

1.4.1.4. Plataformas de controle e proteção de endpoints: Utilizar, operar e manter soluções para proteger os dispositivos dos usuários (desktops, laptops, etc.) contra ameaças, garantindo a segurança dos dados e a integridade dos sistemas.

1.4.1.5. Ferramentas de gestão de logs e auditoria: Utilizar e monitorar as soluções existentes para coleta, armazenar e analisar logs de eventos, permitindo identificar problemas, rastrear atividades e realizar auditorias.

1.4.1.6. Soluções de backup e recuperação de dados: Garantir e manter a realização de backups automatizados, na frequência e aos bancos indicados pela Administração, para garantir a proteção dos dados e a capacidade de recuperação rápida em caso de incidentes.

1.4.1.7. Soluções de controle de acesso: Seguir e aplicar as políticas de controle de acesso às ferramentas de controle de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos recursos e sistemas, protegendo informações confidenciais.

1.4.1.8. Infraestrutura para detecção e resposta a intrusões: Monitorar alertas nas soluções de detecção e resposta a intrusões (NDR), em apoio à equipe de cibersegurança, configurando-as e monitorando-as para detectar e bloquear tentativas de intrusão, assegurando a integridade da infraestrutura digital.

1.4.1.9. Plataforma de gestão de vulnerabilidades: Auxiliar na operação das ferramentas de gestão de vulnerabilidades, realizando varreduras regulares, classificando vulnerabilidades e recomendando ou aplicando as correções necessárias para

mitigar os riscos.

1.4.1.10. Plataformas de acesso remoto seguro: Operar adequadamente plataformas de acesso remoto seguro, com e/ou sem autenticação multifator, para permitir que a equipe de suporte acesse os sistemas e dispositivos dos usuários de forma remota. Essas ferramentas devem garantir a autenticação forte, criptografia das conexões e controles de acesso adequados para proteger os dados e sistemas do Tribunal contra acessos não autorizados durante o seu uso. As plataformas devem oferecer recursos de auditoria para rastrear e monitorar as atividades realizadas durante as sessões de acesso remoto.

1.4.2 Destaque-se que, pela posição estratégica da Administração, as soluções informatizadas em uso são todas fornecidas pela própria justiça eleitoral, não constituindo ônus adicional à contratada.

1.5. Análise da contratação anterior ou a série histórica, se houver.

1.5.1 Ao se analisar a contratação anterior e ainda vigente, realizada no processo 0017750-77.2020.6.14.8000, Contrato 121/2022, verificaram-se as seguintes ocorrências principais:

1.5.1.1. Falhas diversas na execução contratual por parte da Contratada, consubstanciadas nas notificações administrativas 15/2025 (0002597871), 17/2025 (0002598090), 59/2025 (0002611389).

1.5.1.2. insuficiência geral de recursos variáveis no contrato (diárias, passagens, horas extras) para suprir a demanda do Tribunal, onerando a fiscalização e limitando a atuação dos colaboradores na eleição.

1.5.1.3. inexistência de previsão específica/regramento/esclarecimento no contrato sobre repasses de conhecimento realizados pelos colaboradores contratados - o que supostamente geraria uma nova despesa variável (hora/aula) - e que foi objeto de discussão no processo 0014093-88.2024.6.14.8000, com um pedido de indenização realizado pela empresa contratada.

1.5.1.7. Insuficiência no número de profissionais contratados diante da demanda e do tamanho da estrutura do Tribunal (V. item 1.2.2, acima, que trata do índice de servidores em TI no Tribunal seguindo o ENTIC-JUD), ao que se pretende aumentar em torno de 10% , o que equivaleria a três colaboradores adicionais.

1.5.2 Pelos motivos acima expostos, a opção da equipe de planejamento foi a de se realizar novos estudos de forma a suprir os problemas acima apontados mediante novo instrumento contratual, com uma contratação mais robusta e segura, aliada às mais novas regras relativas a controle e compensação de banco de horas trazidas com a IN SEGES/MGI nº 81/2024 c/c Decreto 12.174/2024.

2. REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

Fundamentação: descrição dos requisitos da contratação contendo de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo, o quantitativo de bens e serviços necessários para a sua composição (inciso III do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e art. 11, inciso I da IN 94/2022).

2.1. Natureza do objeto

2.1.1. O objeto da contratação é considerado comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado.

2.1.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n.º 9.507/2018 e da IN SEGES nº 5/2017, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

2.2. Necessidade continuada da solução

(X) SIM () NÃO

2.2.1 A prestação do serviço é enquadrado como **continuado** tendo em vista a sua natureza essencial e permanente para a manutenção da atividade administrativa e jurisdicional deste Tribunal, conforme explicitado no item 1.2 deste ETP.

2.3 Vigência plurianual

(x) SIM, conforme justificativa abaixo. () NÃO

2.3.1. A duração bienal com prorrogação a cada 24 meses justifica-se pela natureza estratégica e contínua dos serviços de infraestrutura de TI, essenciais ao funcionamento ininterrupto da atividade jurisdicional (art. 93, XII, CF/88), além de estar em consonância à recomendação do Item 9.3.5 do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.3.2 Este serviço envolve a manutenção e disponibilização contínua de recursos e serviços essenciais ao Tribunal, assegurando a sustentação da infraestrutura tecnológica e dos sistemas computacionais. A interrupção ou descontinuidade desses serviços pode resultar em prejuízos operacionais e no agravamento de riscos reputacionais e legais para o Tribunal, especialmente em casos de indisponibilidade da comunicação ou dos sistemas por longos períodos, o que comprometeria a imagem institucional, bem como a confiança da sociedade nos processos eleitorais e nas atividades do órgão.

2.3.3. Nesse contexto, a vigência plurianual é mais vantajosa, considerando os aspectos técnicos e de negócio identificados neste Estudo Técnico Preliminar. Além disso, o objeto da contratação abrange serviços especializados cuja continuidade é imprescindível para o Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA). Dada a necessidade de aumentar a resiliência e maturidade na infraestrutura e garantir a integridade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços prestados, o estabelecimento de um

contrato de longo prazo se faz necessário.

2.3.4. Essa análise está alinhada à dinâmica contínua e crescente das necessidades tecnológicas do órgão, que demanda uma solução de longo prazo para garantir a estabilidade operacional e a evolução alinhada às inovações do setor. A vigência plurianual mostra-se vantajosa considerando a necessidade de planejamento estratégico a médio e longo prazo, proporcionando estabilidade financeira, previsibilidade orçamentária e permitindo uma gestão mais eficaz dos recursos.

2.3.5. Essa abordagem proporciona não apenas uma gestão eficiente dos recursos financeiros, mas também permite adaptações contínuas, melhorias tecnológicas e níveis consistentes de qualidade e suporte ao longo do período contratual, otimizando assim a relação custo-benefício.

2.4 Adoção do Sistema de Registro de Preços – SRP?

☐ Sim ☒ Não

2.4.1. Será adotado o modelo de contratação tradicional.

2.5 Admissão ou não de subcontratação do objeto contratual

☐ SIM ☒ NÃO

2.5.1. Não será permitida a subcontratação do objeto, tampouco a chamada pejetização parcial ou total do contrato, não sendo permitido o preenchimento de qualquer posto de trabalho por profissionais subcontratados pela contratada via CNPJ ou MEI do profissional.

2.6 Exigência de amostra/prova de conceito

☐ SIM ☒ NÃO

2.7 Garantia, manutenção e assistência técnica

☒ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica, pela natureza do objeto contratado.

2.7.1 Em que pese não sejam exigidas garantias técnicas adicionais, deverá ser observada a garantia legal dos serviços prestados, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

2.8 Garantia de execução contratual

☒ SIM ☐ NÃO

2.8.1 Será exigida a garantia contratual da execução, nos termos do art. 96 da Lei 14.133/2021, no percentual de 5% do valor anual do contrato e de acordo com a condições devidamente especificada no Termo de Referência, tendo em vista o valor estimado da contratação ser de monta considerável, a previsão do regime de dedicação exclusiva de mão de obra e os riscos inerentes à solução contratada para o Tribunal, conforme estabelecido no mapa de gerenciamento de risco.

2.8.2 O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação, de acordo com o modelo padronizado e disposições normativas.

2.9 Vistoria Prévia

☒ SIM ☐ NÃO

2.9.1. É recomendado que os licitantes realizem a vistoria prévia no local de execução do serviço a fim de conhecer o parque tecnológico do Tribunal e obter informações detalhadas sobre a infraestrutura existente. Essa vistoria permite que os licitantes tenham uma visão mais precisa das necessidades e requisitos específicos da organização, facilitando a elaboração de propostas alinhadas com as demandas reais.

2.9.2. Durante a vistoria, os licitantes podem ter a oportunidade de avaliar a atual arquitetura de TI, a rede de comunicação, os sistemas e aplicativos em uso, bem como a infraestrutura de segurança existente. Essa análise detalhada possibilita uma compreensão mais completa do ambiente de segurança cibernética do Tribunal, permitindo que os licitantes adequem suas propostas de acordo com as características e exigências específicas do Tribunal.

2.9.3. Além disso, a vistoria prévia também proporciona aos licitantes a chance de esclarecer dúvidas, obter informações adicionais e interagir diretamente com os responsáveis pela área de tecnologia do Tribunal. Essa troca de informações contribui para um melhor entendimento das expectativas da organização e permite que os licitantes ofereçam propostas mais personalizadas e alinhadas com as necessidades reais do TRE-PA.

2.9.4. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

2.9.5 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

2.9.6 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

2.10. Requisitos de capacitação

(X) SIM () NÃO () NÃO SE APLICA

2.10.1. Para assegurar a qualidade e promover melhorias contínuas na execução dos serviços contratados, a contratada deverá, sem ônus adicional para o TRE-PA, investir na formação e atualização de toda a equipe técnica envolvida. Essa capacitação deverá abranger aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de interação com os usuários.

2.10.2. Cabe exclusivamente à contratada garantir a qualificação contínua de seus profissionais, mediante treinamentos periódicos que assegurem o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos. Esses treinamentos devem ser atualizados sempre que houver a introdução de novos produtos ou a atualização de tecnologias — sejam elas de hardware ou software — no ambiente de TI do TRE-PA que exijam novo conhecimento técnico.

2.10.3. A contratada deverá assegurar a realização de capacitação inicial para seus colaboradores, contando com o apoio da contratante na oferta de informações necessárias. A carga horária do treinamento deve ser adequada à complexidade das atividades descritas neste Termo de Referência, abrangendo os seguintes tópicos:

- Organização e funcionamento institucional do TRE-PA;
- Estrutura e topologia da rede de dados;
- Diretrizes da Política de Segurança do TRE-PA;
- Conceitos e operação dos principais sistemas, serviços, aplicativos, sites e equipamentos utilizados;
- Uso correto da ferramenta de Gestão da Central de Serviços, incluindo atualizações;
- Atendimento ao público, postura profissional, ética e conduta esperada

2.10.3.1. Considerando que parte do suporte envolve produtos, aplicações e equipamentos específicos da Justiça Eleitoral, eventuais capacitações internas sobre esses componentes específicos serão providas pelo próprio TRE-PA, sob sua responsabilidade.

2.11. Requisitos legais

2.11.1. A contratação será regida pelas seguintes normas:

- Constituição Federal de 1988
- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos)
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet)
- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)
- Decreto 12.174/2024 (Dispõe sobre as garantias trabalhistas a serem observadas na execução dos contratos administrativos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional)
- Resolução CNJ nº 468 de 15 de julho de 2022 (Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça)
- Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 (Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD 2021-2026)
- Resolução CNJ nº 396, de 7 de junho de 2021 (Institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário - ENSEC-PJ)
- Resolução CNJ nº 400, de 16 de junho de 2021 (Dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário)
- Resolução CNJ nº 651/2025 (Dispõe sobre a retenção de provisões para encargos trabalhistas, previdenciários e demais garantias em contratações administrativas com dedicação exclusiva de mão de obra no âmbito do Poder Judiciário, nos termos da Lei nº 14.133/2021)
- Resolução TSE nº 23.644, de 1º de julho de 2021 (Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação – PSI no âmbito da Justiça Eleitoral)
- Resolução TSE nº 23.702, de 9 de junho de 2022 (Dispõe sobre a Política de Governança das contratações na Justiça Eleitoral)
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 (Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional)

- Instrução Normativa Seges/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024 (Dispõe sobre as regras e procedimentos para a possibilidade de compensação de jornada nos contratos de prestação de serviços contínuos, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional)
- Instrução Normativa Seges/MGI nº 176, de 25 de novembro de 2024 (Dispõe sobre as regras e os procedimentos para adoção dos custos mínimos a serem observados nos valores de remuneração, incluindo salário-base e adicionais, auxílio-alimentação e outros benefícios como mecanismo de fortalecimento das garantias trabalhistas em contratos de prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra)
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 (Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal)
- Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de maio de 2023 (Dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação)
- Portaria TRE/PA nº 23.001/2024 (Define a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação adotada na Secretaria e nas Zonais Eleitorais)
- Portaria TRE/PA nº 23.082/2024 (Dispõe sobre a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação)
- Portaria TRE/PA nº 22.282/2023 (Institui o Código de Ética para a área de contratações)
- Portaria TRE/PA nº 19.569/2020 (Divulga o Manual de Gestão de Riscos do TRE-PA)
- Instrução Normativa nº 4/2019 do TRE/PA (Dispõe sobre o provisionamento de encargos trabalhistas e previdenciários no âmbito deste Tribunal)

2.12. Requisitos temporais

2.12.1. Início da execução do objeto: conforme data definida na Ordem de Serviço inicial, que será de até 20 dias úteis após a assinatura do contrato, conforme transição contratual.

2.12.2. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

2.12.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

2.12.4. Quando da atuação dos colaboradores contratados **especificamente na resolução de chamados**, todos os prazos citados - quando não expresso de forma contrária no Catálogo de Serviços e Níveis Mínimos de Serviço Exigidos - serão considerados em dias úteis. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

2.12.5. A Contratada deverá indicar, formalmente, um preposto até a Reunião Inicial do Contrato, que será realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, sendo obrigatória a sua participação na referida reunião.

2.12.6. A Contratada deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

2.12.7. A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, que serão medidos sempre entre o primeiro e o último dia do mês.

2.12.8. A partir do início da execução do contrato, a Contratada deverá executar os serviços continuados presenciais de suporte e sustentação da infraestrutura, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.

2.12.9. Requisitos temporais relativos ao pagamento de salários, benefícios diversos, horas extras, diárias e ressarcimentos eventuais serão definidos *a posteriori* no Termo de Referência.

2.12.10 Fase de inserção contratual

2.12.10.1. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos adicionais:

a) A Contratada terá um período de adaptação (fase de inserção) de 3 (três) meses, contados a partir do início da execução contratual, para se adequar plenamente à prestação dos serviços, integrar sistemas e absorver o conhecimento dos processos e do ambiente tecnológico do Tribunal.

b) Durante este período de adaptação, como forma de atenuar o impacto inicial do aculturação da equipe, será concedida à Contratada uma redução de 30% (trinta por cento) sobre o valor apurado dos ajustes no pagamento (glosas) decorrentes de eventual descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

c) Fica expressamente vedada a isenção total dos descontos de NMS. Além disso, as reduções concedidas nesta fase aplicam-se exclusivamente às glosas, não se estendendo às hipóteses de aplicação de sanções administrativas (multas, advertências etc.), que poderão ser aplicadas em sua totalidade em caso de infração contratual.

- d) Neste período de adequação mútua, a empresa poderá apresentar dados e boas práticas na gestão dos NMS, que serão analisadas pela equipe técnica do Tribunal, visando a melhoria contínua dos processos.
- e) Encerrado o prazo de 3 (três) meses, o período de adaptação é extinto, e os eventuais descontos por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço passarão a ser aplicados em sua totalidade (100%).
- f) A fase de inserção se aplica apenas no 1º ano de execução contratual, não se aplicando em eventuais prorrogações.

2.13 Requisitos de Segurança da informação e Privacidade

2.13.1. O fornecimento do serviço a ser contratado deverá, no que couber, atender às seguintes normas internas do Tribunal:

- DECRETO Nº 9.637, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação - PNSI, dispõe sobre a governança da segurança da informação, no âmbito da administração pública federal.
- Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral, instituída por meio da Resolução TSE Nº 23.644/2021, assim como a Resolução TRE -PA n.º 5.734/2022 que instituiu no TRE-PA, a Política de Privacidade e Proteção de Dados;
- Lei Nº 13.708, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- PORTARIA Nº 22804/2024 - Dispõe sobre as regras e os procedimentos para Desenvolvimento Seguro de Software do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.
- PORTARIA Nº 22805/2024- Dispõe sobre as regras e os procedimentos para gerenciamento de backup e restauração de dados no âmbito da rede corporativa de dados do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.
- PORTARIA Nº 22806/2024 - Institui regras para a Gestão de Identidade e o Controle de Acesso Físico e Lógico ao ambiente cibernético do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.
- PORTARIA Nº 22807/2024- Estabelece a Política de Uso Aceitável dos Recursos de Tecnologia da Informação no Tribunal Regional Eleitoral do Pará.
- PORTARIA Nº 22808/2024 - Institui norma de gerenciamento contínuo de vulnerabilidades no âmbito do TRE-PA.
- PORTARIA Nº 22809/2024- Dispõe sobre as regras e os procedimentos para a realização da gestão e monitoramento de registro de atividades (logs) no ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.
- PORTARIA Nº 22810/2024 - Institui norma de configuração segura de ambientes, referente à Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral.
- PORTARIA Nº 22811/2024- Dispõe sobre as regras e os procedimentos para gestão de riscos de segurança da informação do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.

2.13.2. O Termo de Referência deve conter, no que couber ao objeto contratado, requisitos e obrigações de privacidade e segurança da informação, devendo o órgão ou entidade empregar, conforme critérios próprios, aqueles requisitos que forem imprescindíveis, considerando a legislação vigente e os riscos de privacidade e segurança da informação.

- a) A solução deverá estar alinhada, na medida do possível, com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018). Em especial, aos princípios de segurança (Art. 6º, inciso VII) e prevenção (Art. 6º, inciso VIII).
- b) A Contratada deverá assegurar em declaração própria, que possui total conhecimento da Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e que em toda sua prestação de serviço respeitará o regramento nela preconizado.

2.13.3. A licitante deve ainda observar, no mínimo, os requisitos de privacidade e segurança da informação, além daqueles constantes nos templates de artefatos da contratação disponibilizados pela SGD em parceria com a AGU, elencados a seguir:

- a) A contratação deve estar alinhada às normas correlatas publicadas pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - GSI/PR, a exemplo da IN GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;
- b) A solução deve estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral.
- c) Todas as informações consideradas sensíveis pelo TRE-PA deverão ser resguardadas por parte da Contratante não sendo permitido, em hipótese alguma, o compartilhamento, cópia, retirada, reprodução, carga, levantamento, entre outros, de informações oriundas dos usuários da solução ou de sistemas informatizados institucionais sem a devida autorização prévia e expressa por parte da autoridade competente do TRE-PA.
- d) A propriedade intelectual e os direitos autorais dos dados e informações e qualquer tipo de trabalho relacionado às demandas da Contratante, serão de sua titularidade. A Contratada deve-se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados ou informações, salvo se expressamente autorizado pela Contratante.
- e) A Contratada deverá assinar **Acordo de Confidencialidade (Anexo 5 do TR)**, a ser apresentado na reunião inicial, que ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.
- f) A Contratada deverá apresentar no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato a relação nominal dos profissionais que serão alocados nos diversos perfis. Neste mesmo prazo deverão ser entregues:
 - f.1) O Termo de Sigilo (Anexo 4 do TR) assinado por cada um dos profissionais;

f.2) O curriculum vitae de cada um juntamente com seus documentos pessoais, cópia da carteira de trabalho, exames admissionais;

f.3 A comprovação das certificações e formação dos profissionais exigidas no TR e seus Anexos.

g) Cumprir a Política de Segurança da Informação da Contratante (Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral - Resolução Nº 23.644), assim como a Resolução TRE -PA n.º 5.699/2021 que institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados.

h) Assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à Contratante, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

i) Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia e formal autorização por parte da Contratante.

2.14 Requisitos sociais, ambientais e culturais

(X) SIM () NÃO

2.14.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do Contratante, os colaboradores da empresa fornecedora deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, de acordo com as normas internas das instituições.

2.14.2. Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

2.14.3. Ainda, com o objetivo de promover uma relação contratual responsável e alinhada com os princípios de sustentabilidade, respeito aos direitos humanos, valorização da cultura e ética empresarial deverá observar na execução do objeto (sempre que couber) os seguintes eixos e observações:

2.14.4 Eixo Social:

2.14.4.1. Observar e respeitar os direitos humanos, garantindo igualdade de oportunidades e não-discriminação em todas as suas atividades;

2.14.4.2. Promover a diversidade e a inclusão, valorizando a equidade de gênero, etnia, idade, orientação sexual e demais características individuais;

2.14.4.3. Estimular a contratação de mão de obra local e a capacitação de profissionais da região, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social

2.14.4.4. Participação de egressos (Decreto Federal n.º 9.450/2018 e a Resolução TRE/PA n.º 5.434/2018).

() SIM (X) NÃO

a) Com relação à participação de egressos do sistema carcerário na execução do contrato a ser firmado, em conformidade com a Resolução TRE/PA n.º 5.434/2018 e o Decreto Federal n.º 9.450/2018, é necessário ponderar a relevância dessa abordagem no contexto específico do serviço em questão.

b) **Confidencialidade/ dados sensíveis:** neste aspecto, não se recomenda a contratação de egressos uma vez que o serviço envolve acesso de informações sensíveis e confidenciais (a exemplo do sistema ELO) e por isso a utilização de egressos do sistema carcerário pode gerar preocupações relacionadas à segurança e à confidencialidade desses dados.

c) **Deslocamentos frequentes para o interior do Estado:** a contínua ausência dos terceirizados da sede do TRE em Belém pode comprometer eventual obrigação legal, como a apresentação desses profissionais perante o juízo onde tramitam seus processos (v. Art. 26 da Lei 7.210/1984 - LEP).

c) **Formação e qualificação aprimorada:** como o serviço demanda habilidades técnicas e conhecimentos especializados e frequente atualização frente a novas tecnologias, a inclusão de egressos do sistema carcerário na execução do contrato não se mostra apropriada.

d) É crucial considerar a natureza do serviço em relação aos critérios de seleção e às qualificações necessárias para o cumprimento das atividades. A contratação de profissionais, incluindo egressos, deve estar fundamentada em critérios de competência técnica, capacidade de desempenho e conformidade com os requisitos do serviço.

e) A não adoção dessa medida no presente caso **não implica desvalorização da reintegração de egressos na sociedade** ou do cumprimento das diretrizes legais e regulamentares que promovem a inclusão desses indivíduos. Pelo contrário, em situações nas quais os requisitos técnicos e as demandas do serviço não se alinham com as habilidades e a formação dos egressos, outras formas de apoio e integração podem ser mais efetivas, como programas de capacitação e reinserção social em áreas mais compatíveis com suas habilidades.

2.14.4.5. Reserva de vagas para mulheres

(X) SIM () NÃO

2.14.4.5.1. Quanto à reserva de vagas destinadas a mulheres, a Contratada deverá observar as seguintes condições:

- a) A Contratada deverá, sempre que possível, destinar 50% das vagas existentes no contrato para mulheres, observado o disposto na Resolução CNJ n. 255/2018, alterada pela Resolução n. 540/2023, e alterações posteriores, desde que atendidos os requisitos de qualificação estabelecidos para o profissional.
- b) Na aplicação da porcentagem de 50%, obtendo-se fração superior a cinco décimos, considerar-se-á o próximo número inteiro.
- c) Para preenchimento das vagas reservadas, com perspectiva interseccional de raça e etnia, por mulher compreende-se mulher cisgênero, mulher transgênero e fluida.
- d) Caso a empresa não obtenha êxito na seleção que atenda ao perfil exigido no contrato, a Contratada deverá comunicar a fiscalização a quantidade de candidatas entrevistadas e os motivos de não atendimento do perfil exigido.
- e) A indisponibilidade de mão de obra de mulheres com a qualificação exigida neste Termo de Referência não caracteriza descumprimento contratual.
- f) A cota de participação de mulheres conterà, ainda, em sua totalidade, a cota de pessoas em vulnerabilidade descrita no item a seguir (item 2.14.4.6 deste ETP).

2.14.4.6. Participação de pessoas em condição de vulnerabilidade (Resolução CNJ nº 497/2023), na execução do contrato.

(X) SIM () NÃO

- a) Nos contratos com quantitativos mínimos de 25 (vinte e cinco) colaboradores, a contratada deverá cumprir a cota (mínima) de 5% de vagas para mulheres em condições de especial vulnerabilidade econômico-social definidas na Resolução CNJ 497, de 14 de abril de 2023.
- b) Pelo menos metade do total de vagas reservadas deverá ser destinados a mulheres vítimas de violência no contexto doméstico e familiar;
- c) As demais vagas reservadas deverão ser preenchidas por mulheres integrantes dos grupos indicados nos incisos II a VI do art. 2º da Resolução CNJ 497/2023, conforme definição do Tribunal, observadas as peculiaridades regionais.
- d) As vagas serão destinadas prioritariamente a mulheres pretas e pardas.
- e) O percentual mínimo de mão de obra estabelecido deverá ser mantido durante toda a execução contratual.
- f) Na reserva de vagas deve ser observado o contido no §6º do Art. 3º da Resolução CNJ 497/2023: "*§6º A indisponibilidade de mão de obra com a qualificação necessária para atendimento do objeto contratual não caracteriza descumprimento do disposto (...)*".

2.14.5. Eixo Ambiental

- 2.14.5.1. Adotar práticas sustentáveis em suas operações, promovendo a economia de recursos naturais, a redução da emissão de gases de efeito estufa e o uso eficiente de energia.
- 2.14.5.2. Gerenciar de forma adequada os resíduos gerados durante a prestação dos serviços, priorizando a coleta seletiva, a reciclagem e a destinação correta.
- 2.14.5.3. Respeitar e adotar normas ambientais vigentes, visando à preservação dos ecossistemas e à mitigação de impactos ambientais adversos.
- 2.14.5.4. A Contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, observando, no que couber, as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União, bem como as disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 e do Decreto nº 7.746/2012 e nº 9.178/2017, da Casa Civil, da Presidência da República.

2.15 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 2.15.1. Não se aplicam, pois a arquitetura tecnológica é toda fornecida pela Contratante.

2.16 Requisitos de Projeto e de implementação

- 2.16.1. Não se aplica, pois não há fase de projeto ou implementação de uma nova solução, uma vez que o objeto está relacionado à contratação de serviços.
- 2.16.2 A adoção de tecnologias, arquiteturas ou procedimentos alternativos, deverá ser previamente autorizada pela Contratante. Na ausência de tal autorização, a Contratada está proibida de implementar arquiteturas, scripts, componentes, processos ou tecnologias diferentes das especificadas pela Contratante ou existentes na infraestrutura do Tribunal.

2.16.3. Os serviços prestados pela Contratada devem ser compatíveis com as tecnologias de hardware, software, linguagem de programação, interfaces, entre outros, utilizadas pelo Contratante, considerando as versões atualmente em uso.

2.16.4. A implementação dos serviços deverá ser conduzida em conformidade com o catálogo de serviços disponibilizado pela Contratante, observando rigorosamente os requisitos de segurança, desempenho e escalabilidade.

2.16.4.1 A descrição e os tipos de serviços constantes no catálogo de serviço poderão sofrer ajustes de acordo com a necessidade do Tribunal ao longo da execução do contrato a fim de melhorar processos e comunicação entre as áreas

2.16.5 Requisitos de implantação

2.16.5. 1 Não se aplicam, pois não haverá implantação de novos equipamentos ou soluções.

2.17 Requisitos de experiência profissional

(X) SIM () NÃO () NÃO SE APLICA

2.17.1. A equipe responsável pela execução do objeto deve ser composta por profissionais qualificados e capacitados na área de suporte e infraestrutura, de acordo com os requisitos estabelecidos. A qualificação de seus componentes é de extrema importância para garantir a excelência na prestação dos serviços e a obtenção dos resultados esperados.

2.17.2. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do Contratante.

2.17.3. Os requisitos de experiência profissional devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de manutenção da infraestrutura de TI e suporte ao usuário utilizados no TRE-PA, dentre elas:

- Gestão operacional de serviços de TI-ITIL;
- Gestão de Service Desk;
- Apoio à gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;
- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;
- Práticas modernas de DevOps;
- Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP; Virtualização de servidores;
- Servidores de aplicação; Telefonia IP;
- Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.

2.17.4. Os requisitos de experiência dos profissionais a serem contratados serão descritos em anexo específico no Termo de Referência.

2.18 Requisitos de formação da equipe

2.18.1. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento, bem como todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis laborais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência.

2.18.2 Os requisitos de formação dos profissionais a serem contratados serão descritos em anexo específico no Termo de Referência.

2.18.3. Verificou-se uma necessidade de alteração em relação ao contrato 121/2022 de se alterarem os cargos a serem contratados, de forma que os chamados sejam escalonados de acordo com sua complexidade.

2.18.3.1. O contrato anterior foi realizado quando o Tribunal se apresentava com outra realidade, de forma que naquele planejamento foi feita a distribuição de parte da equipe em cargos de cybersegurança e também em cargos de perfil de desenvolvimento, reduzindo a equipe dedicada exclusivamente ao suporte e manutenção. Entretanto, está em curso um processo para contratação específica e especializada em cybersegurança, e no que tange ao desenvolvimento, em 2024 foi celebrado o contrato nº 14/2024 com a contratação de profissionais específicos para atendimento a este fim. Esse cenário atual permite uma melhor distribuição dos profissionais em cargos especializados e exclusivos para a manutenção e suporte.

2.18.4. A contratação foi planejada com a seguinte distribuição:

AGINF - Analista Gerente de Infraestrutura - 01 posto

AGSUP - Analista Gerente de Suporte - 03 postos

ANSUP - Analista de suporte computacional - 08 postos

OPINF - Operador de Infraestrutura - 10 postos

TINF - Técnico de Infraestrutura /Técnico de Informática (1 e 2) - 09 postos

- Na base, um maior número de colaboradores - 19 (dezenove) cargos envolvendo tarefas de baixa-média complexidade (TINF e OPINF), incluindo 5 técnicos de dedicação exclusiva ao servicedesk e 3 técnicos que atuarão externamente ao prédio sede do TRE (NAE, Santarém e Marabá);
- no centro uma equipe mais especializada para incidentes de complexidade média-alta com 08 (oito) profissionais (ANSUP);
- finalmente, no topo, para incidentes de alta-crítica complexidade e para o gerenciamento técnico de toda essa mão de obra 03 (três) profissionais passíveis de contratação (AGSUP) e o Gerente Geral do Contrato (AGINF).

CÓD. IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	CATEGORIA	QUANTIDADE
AGINF	Analista Gerente de Infraestrutura	01
AGSUP	Analista Gerente de Suporte	03
ANSUP	Analista de suporte computacional	08
OPINF	Operador de Infraestrutura	10
TINF1	Técnico de suporte TI 1	06
TINF2	Técnico de suporte TI 2 (*)	03

Quadro 2.18.4. Novos cargos a serem contratados. (*) Os cargos Técnico de Suporte TINF1 e TINF2 diferenciam apenas na reposição do profissional em férias. No TINF1, há reposição com ferista; no

TINF2 não há reposição. Essa questão está detalhada no **tópico 2.19.23.**

2.18.5. Segue abaixo uma tabela que resume os cargos, que serão detalhados posteriormente:

Cargo	CBO	Quant.	Formação	Experiência Mínima Recomendada	Lotação Principal	Resumo da Descrição do Cargo	Cargo na SEAC/SINELPA/Piso
--------------	------------	---------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

AGINF Analista Gerente de Infraestrutura	1425-05 (Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação)	1	Curso superior ou especialização (lato sensu) na área de TI.	6 (seis) anos em Tecnologia da Informação	Sede (com deslocamentos)	Coordenar e gerenciar toda a equipe de suporte técnico de TI e auxiliar no planejamento e gestão da infraestrutura de TIC do órgão, garantindo disponibilidade, segurança e escalabilidade dos serviços de rede, servidores, armazenamento e conectividade, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e pela Coordenadoria de Suporte.	ANALISTA DE SISTEMAS SÊNIOR R\$ 15.461,47
AGSUP Analista Gerente de Suporte	1425-30 (Gerente de operação de suporte de tecnologia da informação)	3	Curso superior ou especialização (lato sensu) na área de TI.	4 (quatro) anos em Tecnologia da Informação	Sede (com deslocamentos)	Coordenar e gerenciar equipes específicas de suporte técnico de TI (service desk, suporte de campo, suporte a aplicações, suporte ao usuário e a sessões plenárias), garantindo o cumprimento de níveis de serviço (IRM/NMS), a continuidade operacional e a melhoria contínua dos processos ITSM. Articular demandas entre usuários, infraestrutura e fornecedores, e apoiar a Administração na priorização de iniciativas e na gestão de incidentes críticos.	ANALISTA DE SISTEMAS 2 (PLENO) R\$ 9.820,20

ANSUP Analista de suporte computacional	2124-20	8	Curso superior ou especialização (lato sensu) na área de TI.	4 (quatro) anos em Tecnologia da Informação.	Sede (com deslocamentos)	Atuar como referência técnica de Nível 3 em suporte de TI, responsável por investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas de alta complexidade que afetem sistemas críticos; projetar e implementar soluções permanentes e automações e atuar como ponto de escalonamento técnico para service desk, operadores e fornecedores	ANALISTA DE SISTEMAS 1 (JÚNIOR) R\$ 6.062,85
OPINF Operador de Infraestrutura	3172-10	10	Curso superior ou especialização (lato sensu) na área de TI.	3 (três) anos em Tecnologia da Informação.	Sede (com deslocamentos)	Executar manutenção e operação da infraestrutura de TIC, atuando prioritariamente como suporte de 2º nível na análise, diagnóstico e resolução de incidentes e problemas de média complexidade em servidores, redes e equipamentos, atuando na análise, diagnóstico e resolução de incidentes e problemas de maior complexidade, manutenção de infraestrutura de TIC, orientação de equipes e participação em projetos de melhoria de serviços.	OPERADOR DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO R\$ 4.407,15

TINF 1 Técnico Suporte Sede (TINF1)	3172-10	6	Ensino Médio Completo com curso técnico / profissionalizante em qualquer área de TI	2 (dois) anos em Tecnologia da Informação.	Sede (com deslocamentos)	Prestar suporte técnico de 1º e 2º níveis, realizando atendimento inicial aos usuários, diagnóstico preliminar, resolução de problemas de baixa complexidade e encaminhamento para níveis superiores quando necessário.	TÉCNICO EM INFORMÁTICA R\$ 3.475,94
TINF 2 Técnico Suporte Municípios (TINF2)	3172-10	3	Ensino Médio Completo com curso técnico / profissionalizante em qualquer área de TI	2 (dois) anos em Tecnologia da Informação.	CAE Belém, CAE Santarém e CAE Marabá (com deslocamentos)	Prestar suporte técnico de 1º e 2º níveis, realizando atendimento inicial aos usuários, diagnóstico preliminar, resolução de problemas de baixa complexidade e encaminhamento para níveis superiores quando necessário.	TÉCNICO EM INFORMÁTICA R\$ 3.475,94

Quadro 2.18.5. Detalhamento dos cargos com quantitativos e descrição resumida de suas atividades.

2.19 Requisitos de metodologia de trabalho

2.19.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade:

- A Contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato, por fornecer o ambiente de trabalho, o hardware e software necessários ao desenvolvimento dos serviços, e por atestar a aderência aos padrões de qualidade exigidos nos NMS;
- A Contratada é responsável pela seleção e alocação dos profissionais, pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

2.19.2. Os serviços de alocação dos profissionais deverão iniciar a partir da data definida na Ordem de Serviço, desenvolvendo-se a partir de então de forma continuada e ininterrupta até seu encerramento, seguindo as regras de jornada estipuladas no item 2.26.

2.19.3. No que tange à parte variável (horas extras, diárias e passagens) os serviços serão demandados mediante ordens de serviço específica, conforme regramentos que detalhados no Termo de Referência.

2.19.4. Em nenhuma hipótese a Contratada poderá se recusar a prestar os serviços, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço - exceto em situações previstas em Lei.

2.19.5. A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do Contratante.

2.19.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão abertos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (GLPI, ou outro que o substitua), ou via telefone, e-mail, whatsapp, chatbot ou qualquer outro meio de contato viável, realizado com a Central de Atendimento (servicedesk).

2.19.7. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

2.19.8. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito

com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo Contratante.

2.19.9. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5.

2.19.10. A equipe da Contratada, em consonância com a Contratante, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros de chamados, onde o primeiro nível de atendimento é de responsabilidade do service desk.

2.19.11. A equipe da Contratada, em consonância com a Contratante, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros do catálogo de serviços com os Níveis mínimos de Serviços (NMS/IMR) objetivando a customização da plataforma de atendimento, considerando-se os níveis de atendimento existentes.

2.19.12. As atividades que envolvam execução via projeto deverão estar aderente as plataformas de gerenciamento de projetos adotadas pelo Contratante.

2.19.13. A Contratada, na figura do preposto, deverá supervisionar regularmente os seus recursos humanos e técnicos disponíveis para a prestação dos serviços, atestando a aderência ao contrato das condições da prestação do serviço, devendo informar a contratada eventual distorção contratual.

2.19.14. A Contratada deverá manter durante a execução do contrato estrita aderência aos requisitos mínimos de perfil profissional e qualificação técnica dos profissionais designados para os serviços.

2.19.15. As regras relativas à formação de banco de horas e sua compensação e/ou pagamento estão detalhadas a partir do item 2.26.

2.19.16. O Termo de Referência incluirá detalhamento acerca das regras para a validação dos serviços, menção aos Níveis Mínimos de Serviço e indicadores de desempenho pactuados.

2.19.17. Todo o processo de sustentação dos serviços, objeto da contratação, será acompanhada e supervisionada por servidores do TRE-PA.

2.19.18. A execução dos serviços contratados pressupõe a nomeação prévia do fiscal e do gestor de contrato pela direção do Tribunal, cada um com suas responsabilidades definidas em tópico específico do Termo de Referência.

2.19.19. O encaminhamento formal de demandas deverá ser realizado sempre por escrito, utilizando o e-mail corporativo com formalização de documentos via SEI, inclusive para abertura de Ordens de Serviço.

2.19.20. A execução do serviço deverá ser acompanhada pelo representante informado pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante

2.19.21. O horário regular de prestação dos serviços deverá ocorrer entre 8 e 17 horas de segunda a sexta e entre 8 e 12 horas aos sábados, ou de acordo com a escala a ser definida conforme orientações do Contratante.

2.19.22. Poderá ser exigida a disponibilização dos profissionais em horários distintos e em dias não úteis, especialmente em período eleitoral, conforme solicitação prévia da fiscalização do Contrato, mediante abertura de Ordem de Serviço.

2.19.23. Todos os profissionais serão alocados na sede do TRE-PA, localizada na Rua João Diogo 288, Campina, Belém- PA, CEP 66015-902 com exceção de 3 (três) profissionais TINF2, que ficarão lotados permanentemente da seguinte forma: 01 na CAE de Belém-PA; 01(um) na CAE de Santarém-PA; 01 (um) na CAE de Marabá. Em resumo:

- **AGINF** - Na sede do TRE-PA;
- **AGSUP** - Todos na Sede TRE-PA;
- **ANSUP** - Todos na Sede TRE-PA;
- **OPINF** - Todos na Sede TRE-PA;
- **TINF 1**- Todos na sede do TRE-PA;

- **TINF 2**
 - 01 profissional em Marabá (AV. VP-03, FOLHA 16, QUADRA 36, LOTE 10., NOVA MARABÁ, CEP: 68511310, MARABÁ);
 - 01 profissional em Santarém (AVENIDA MENDONÇA FURTADO, 2039, SANTA CLARA, CEP: 68040568, SANTARÉM).
 - 01 profissional no NAE (TRAVESSA PIRAJÁ, S/N, PEDREIRA, CEP: 66087490, BELÉM);

Substituição em Férias

2.19.24. A empresa deverá providenciar a substituição dos profissionais em férias, em mesmo número que dos profissionais ausentes, ainda que de forma concomitante, de acordo com as seguintes premissas:

- **AGINF** - Não haverá substituto nas férias;
- **AGSUP** - Não haverá substituto nas férias;
- **ANSUP** - Não haverá substituto nas férias;

- **OPINF**- Profissionais do perfil OPINF lotados na Sede TRE-PA- **Deve ser providenciada a substituição** do profissional nas férias;
- **TINF 1**- Profissionais do perfil TINF1 lotados na Sede TRE-PA- **Deve ser providenciada a substituição** do profissional nas férias;
- **TINF 2**
 - 01 profissional em Marabá - Não haverá substituto nas férias;
 - 01 profissional em Santarém - Não haverá substituto nas férias;
 - 01 profissional no NAE - Não haverá substituto nas férias;

2.19.24.1. As planilhas de formação do preço de cada perfil profissional refletirão a necessidade de substituição do profissional, usando -se o percentual de 12,10% ou de 3,03% no submódulo 2.1.B (Férias e Adicional de Férias) considerando-se profissionais com substituto ou sem substituto, respectivamente, aplicando-se o mesmo reflexo na retenção da conta vinculada. Vide memórias de Cálculo na planilha para maior detalhamento.

2.19.25. Conforme necessidade da administração, poderá ser necessário deslocamento dos colaboradores do Contrato para outras unidades do TRE-PA, como Cartórios Eleitorais e Postos de Atendimento Eleitoral, objetivando o atendimento de atividades relacionados ao suporte aos Sistemas Operacionais, e à própria realização de eleições oficiais ou comunitárias

2.19.26. Existe ainda a possibilidade de deslocamento dos colaboradores da contratada para outras unidades da federação, para participação em reuniões técnicas ou testes em campo que demandem a participação e apoio técnico da Contratada, especialmente no período eleitoral.

2.20. Da participação de consórcios

2.20.1. Não será admitida a participação de consórcio de empresas, em razão do serviço comum com dedicação exclusiva de mão de obra e da baixa complexidade do objeto a ser fornecido.

2.21. Da participação de pessoa física

2.21.1. Não será permitida a participação de pessoas físicas, pois a presente contratação exige estrutura mínima da contratada, com equipamentos, instalações e equipe de profissionais ou corpo técnico para a execução do objeto incompatíveis com a natureza profissional da pessoa física (art. 4º da IN SEGES /ME nº 116/2021).

2.22. Da participação de cooperativas

2.22.1. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas, haja vista a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017 e , ainda, no parecer n. 00002/2023/DECOR/CGU/AGU, onde o Departamento de Coordenação e Orientação de Órgãos Jurídicos da Advocacia-Geral da União (Decor/CGU/AGU), considerou que se mantém na Lei n. 14.133, de 2021, a proibição de contratação de cooperativas quando o objeto do contrato exija relação de subordinação entre os cooperados e a cooperativa ou entre aqueles e o tomador de serviços.

2.23. Indicação de marcas ou modelos

() SIM () NÃO (X) NÃO SE APLICA

2.24. Necessidade de transição contratual

(X) SIM () NÃO () NÃO SE APLICA

2.24.1. A transição entre o contrato vigente e o novo será realizada de forma tradicional, respeitando prazos usuais para assinatura do contrato, emissão da Ordem de Serviço e início da prestação dos serviços.

Cronograma dos eventos relacionados à transição inicial (prazos em dias úteis)

- Assinatura do Contrato: O contrato deverá ser assinado pelos representantes das partes, após a homologação do certame, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação do TRE-PA.
- Ordem de Serviço Inicial/Início da Execução Contratual: Será emitida pelo Tribunal com a data inicial de execução dos serviços em até 40 (quarenta) dias úteis após a assinatura do contrato.
- Reunião Inicial: Realizada até o quinto dia útil após a assinatura do contrato. Nesta data, a empresa indicará formalmente o seu preposto e entregará o Acordo de Confidencialidade (Anexo 5 TR). Além disso, o Tribunal fará o repasse dos manuais de atendimento e normas de segurança.

- **Garantia Contratual:** Apresentação da garantia de execução do contrato em até 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura.
- **Entrega de Documentação :** No prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do contrato, a empresa deve entregar a relação nominal dos profissionais (com CPF, área de atuação, currículo, carteira de trabalho e exames), a comprovação das certificações exigidas e o Termo de Sigilo (Anexo 4 TR) assinado por cada técnico.
- **Início da Execução:** (até 40 dias úteis da assinatura, conforme OS inicial) Prazo máximo para o início efetivo da prestação dos serviços no Tribunal.
- **Encerramento da Transição Inicial :** Conclusão do período de transição e ambientação da equipe em até 30 (trinta) dias após o início da execução.

Desmobilização/Saída Contratual

2.24.2. Em cumprimento ao Art. 35 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e seguindo as regras de organização do Tribunal, o encerramento das atividades (seja pelo fim do prazo de 24 meses ou por rescisão) exigirá da empresa a transferência completa de conhecimento e a devolução de recursos, sem custos adicionais para o TRE-PA.

Documentação e Repositório de Conhecimento

- **Atualização da Base de Conhecimento:** Durante toda a vigência do contrato, a empresa é obrigada a registrar e atualizar as rotinas de trabalho, soluções de problemas e configurações técnicas diretamente no sistema de chamados (GLPI) fornecido pelo Tribunal.
- **Entrega de Documentos:** Ao fim do contrato, todas as instruções de trabalho, manuais e diagramas gerados pela equipe terceirizada devem ser entregues ao Tribunal em formatos eletrônicos editáveis (como PDF, Excel ou CSV), tornando-se propriedade definitiva da Administração Pública.

Transferência de Conhecimento

- **Prazos e Treinamentos:** Nos últimos 60 (sessenta) dias de vigência do contrato, sob demanda do TRE-PA, a empresa poderá realizar reuniões técnicas e repasse prático das atividades para os servidores do Tribunal ou para a equipe que virá a assumir o serviço.
- **Acompanhamento Técnico:** Quando solicitado pelo TRE, a empresa deverá permitir que novos técnicos contratados pela Administração acompanhem as rotinas de suporte nos locais de trabalho.

Inventário e Devolução de Recursos

- **Conferência de Ativos/materiais:** A empresa entregará um relatório final contendo o inventário atualizado de todos os equipamentos sob sua responsabilidade operacional.
- **Devolução de Materiais:** Todos os computadores, notebooks, mesas, cadeiras e demais itens fornecidos pelo TRE-PA para a execução do trabalho deverão ser devolvidos em perfeitas condições de uso.
- **Cancelamento de Acessos:** No último dia de trabalho, ou imediatamente após o desligamento de qualquer funcionário, o Tribunal revogará todas as senhas, credenciais de administrador, e-mails corporativos e acessos físicos disponibilizados à equipe da empresa, permanecendo os arquivos eletrônicos produzidos em nuvem (google workspace) como propriedade do Tribunal.
- **Eliminação Segura de Dados:** A empresa deve apresentar uma declaração confirmando que nenhuma informação sigilosa, histórico de chamados ou dados pessoais de eleitores e servidores (em cumprimento à LGPD) foram copiados ou guardados em computadores externos.

Retenção Cautelar

- **Permanência de Gestores:** Durante o encerramento (últimos 30 dias), a empresa deve manter contato direto com a fiscalização do TRE-PA, garantindo o fechamento correto das folhas de ponto, relatórios de viagens e faturamento final.

Retenção de Pagamento: O Tribunal poderá reter o pagamento da última fatura do contrato até que a empresa comprove que pagou todas as verbas trabalhistas e rescisórias dos funcionários alocados, e que entregou todos os manuais e relatórios técnicos exigidos nesta seção.

2.25.Tratamento diferenciado para ME e EPP

() SIM (X) NÃO () NÃO SE APLICA

2.26 Jornada de Trabalho

2.26.1. A jornada de todos os trabalhadores no contrato será 44 horas semanais, conforme estabelece a Convenção Coletiva de Trabalho SEAC /SINELPA

2.26.1.1. Os técnicos TINF e/ou OPINF que trabalhem lotados no helpdesk/servicedesk não são caracterizados com atuantes exclusivos de helpdesk, uma vez que assim como os demais profissionais, estão residentes no órgão - não trabalham de forma remota - e assim, atuam também presencialmente para resolução de chamados.

2.26.1.2. Da mesma forma, os TINF e/ou OPINF que atuam no helpdesk/servicedesk também estão sujeitos frequentemente a deslocamento para outros municípios para atuação direta como suporte de infraestrutura/suporte a sistemas eleitorais, recebendo as diárias que todos os demais profissionais recebem normalmente.

2.26.1.3. Pelo exposto nestes subitens, a jornada de trabalho destes profissionais também é de 44 horas semanais, como a dos demais, desenquadrando-os da função exclusiva de helpdesk/servicedesk.

2.26.2. A prestação dos serviços ocorrerá diariamente, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (com uma hora para o intervalo do almoço) e aos sábados, de 08h às 12h, ou, ainda, conforme escala a ser definida pela Contratante.

2.26.3. Poderão ser realizados serviços em horas suplementares, inclusive aos sábados, domingos e feriados, e, eventualmente, em período noturno, desde que obedecido o limite da CLT, de 02 (duas) horas/dia nos dias úteis e 10 (dez) horas/dia aos sábados, domingos e feriados.

2.26.4. As horas suplementares serão pagas de acordo com valores definidos em com planilha específica anexa no processo.

2.26.5. Os serviços extraordinários deverão ser pagos com base nas horas efetivamente trabalhadas, apuradas mediante verificação da respectiva ordem de serviço e folha de ponto, sendo avaliado pela equipe de planejamento a adequação desta média à real necessidade da Administração para cada item.

2.26.6. Deverá ser aplicado pela empresa vencedora o esquema de banco de horas /compensação previsto no Decreto n.º 12.174/2024 c/c IN Seges/MGI nº 81/2024 aliada, ainda, às regras da convenção coletiva utilizada para compensação no período máximo de um ano, à exceção de eventual banco de horas do recesso do judiciário, que deverá ser compensado até o mês subsequente ao encerramento do recesso.

2.26.7. Depois de esgotadas as possibilidades de compensação, o pagamento será efetuado por meio da apresentação de Nota Fiscal específica ou, desde que discriminado, na Nota Fiscal mensal referente ao preço mensal fixo do contrato. Para o cálculo das despesas efetivamente realizadas com horas-extras, e seus reflexos, deverá ser utilizada a mesma Planilha de Custos que a licitante vencedora apresentou em sua proposta, inserindo o número de horas extras no campo específico;

2.26.8. Somente serão pagas as horas extras previamente autorizadas pela Administração em Ordem de Serviço e efetivamente realizadas, após aplicação do saldo de banco em compensação.

2.27. Considerações sobre o Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

IMR será adotado? (X) SIM () NÃO

2.27.1 Vide item 6 do ETP para maior detalhamento. Adoção de NMS.

2.28. Da remuneração dos postos de trabalho

2.28.1. Constará como obrigação contratual a definição de que o salário bruto mensal mínimo especificado no edital da licitação para cada perfil profissional, consideradas as repactuações posteriores ocorridas durante a vigência do contrato, deverá ser correspondente ao valor do salário-base ou salário nominal a ser pago mensalmente pela contratada e registrado na carteira de trabalho do profissional por ocasião da sua contratação.

2.28.2. Com fulcro no item 9.2.2. do Acórdão n. 1.207/2024 – TCU – Plenário, não serão aceitas propostas com valor de salário ou de auxílio-alimentação inferiores aos constantes do orçamento estimativo ou aos previstos na norma coletiva de trabalho a que esteja vinculada a proposta da licitante.

2.28.3. Na verificação de compatibilização desses valores ofertados com os orçados no edital e com os previstos na norma coletiva de trabalho a que esteja vinculada a proposta da licitante deverão ser utilizados, tanto para o salário quanto para o auxílio-alimentação, **os valores mais benéficos ao trabalhador**. Assim, por obrigação contratual, o salário bruto mensal mínimo especificado no edital da licitação para cada perfil profissional, consideradas as repactuações posteriores ocorridas durante a vigência do contrato, deverá ser correspondente ao valor do salário-base ou salário nominal a ser pago mensalmente pela contratada e registrado na carteira de trabalho do profissional por ocasião da sua contratação.

2.28.4. Para fins de elaboração do orçamento estimativo da contratação, foi estabelecido auxílio-alimentação mensal mínimo estimado com base na convenção coletiva de trabalho SEAC/SINELPA 2026-2027, que é a que contém os cargos selecionados para esta contratação.

2.28.5. Portanto, na planilha de proposta a ser apresentada, o valor da remuneração mensal total mínima a ser paga pela contratada aos profissionais por ela alocados **deverá ser igual ou superior ao resultado da soma dos valores do salário bruto mensal mínimo e do auxílio alimentação mensal mínimo estabelecidos para cada perfil profissional**, considerando-se, individualmente, tanto o salário quanto o auxílio-alimentação, e sua compatibilização com os valores orçados e os previstos na norma coletiva de trabalho a que esteja vinculada a proposta da licitante, devendo ser adotados os valores mais benéficos ao trabalhador.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS (VOLUMETRIA)

Fundamentação: estimativa das quantidades a serem contratadas, acompanhada das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, considerando a interdependência com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala (inciso IV do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e Art. 9º, inciso V da IN 58/2022).

3.1. Os serviços e recursos de TIC do TRE-PA são utilizados por aproximadamente 1.500 (mil e quinhentos) usuários fixos distribuídos no prédio sede e nas zonas eleitorais e postos de atendimento, sendo que todos esses usuários operam computadores com conexão à internet, acessando dezenas de sistemas diferentes, incluindo os sistemas processuais SEI e PJE.

3.2. Nesse sentido, é importante destacar que a atuação do TRE-PA se dá tanto na sustentação **permanente** do prédio sede, como também dos prédios das **101 zonas eleitorais do Estado e de mais de 30 postos de atendimento ao eleitor** - existentes em municípios diversos de todas as regiões do Estado. Com frequência regular é necessário o envio de profissionais para essas zonas e postos para ajustes e manutenções diversas, uma vez que todas as unidades da Justiça Eleitoral no Estado do Pará atuam de forma online, sendo necessário manter o funcionamento tanto da conectividade desses locais quanto dos equipamentos utilizados (computadores, impressoras, monitores, kits biométricos etc).

3.2.1. Caso haja interesse em checar os potenciais locais de atendimento, os interessados podem checar no sítio do TRE-PA o endereço completo das zonas e postos de atendimento [neste link](#).

3.3. Numa situação como essa, muitas vezes não há outra solução - que garanta o acesso à Justiça Eleitoral pelos clientes dessas zonas e postos - além de mandar um ou mais colaboradores para atuação nestes locais - basta verificar o histórico de diárias que foram executadas no contrato anterior. Seria inviável hoje a manutenção desse parque de computadores e o acesso à Justiça sem os colaboradores atuando localmente nas zonas, centrais e postos.

3.4. Não se pode deixar de considerar que o grande número de usuários da Justiça eleitoral é incrementado mais ainda no período eleitoral, com o acréscimo de recepcionistas no fechamento de cadastro (500 usuários adicionais, temporários) e, em período posterior, os TUS e TSATs (aproximadamente mais 1000 usuários adicionais, temporários), e ainda com o acréscimo de sistemas de uso específico desse período (CAND, PJE, HE, GEDAI, SISTOT, JEConnect, AELIS ROTAS e PONTOS etc.) e, ainda, do apoio à operação com urnas eletrônicas e transmissão de dados das eleições.

3.5. Essa demanda diferenciada, com todos os novos sistemas eleitorais e usuários que são incorporados à rotina da zona, não consegue ser suprida somente com a equipe residente da contratação, de forma que, a toda eleição, 6 a 8 técnicos temporários novos são contratados como apoio para a infraestrutura de TI do Tribunal (contrato de reforço temporário de fevereiro a novembro do ano eleitoral), suprimindo assim mão de obra necessária para tarefas muito volumosas - como a configuração e instalação de notebooks e kits JEConnect, oficialização de sistemas, operações básicas em urnas, BGANs etc. - liberando os colaboradores do contrato de infra/sustentação para atividades mais especializadas.

3.6. Esse reforço mostra que o Tribunal busca balancear a sobrecarga do contrato com uma nova equipe temporária - demonstrando que o número pretendido para esta contratação não seria suficiente para o pleno atendimento às demandas do Tribunal em período eleitoral, e que o número de profissionais apresentados neste estudo, portanto, é o mínimo considerado necessário para as regulares atividades do órgão.

3.7. Vamos analisar os números para verificar o volume de serviço. A tabela abaixo mostra os chamados registrados desde 2021-2024, para 1º e 2º níveis, onde se evidencia um aumento aproximado de 65% do número de chamados em ano eleitoral entre 2023 e 2024.

Ano Exercício	Quantidade de chamados
2021	14.123
2022(*) (**)	17.019
2023	17.207
2024(*)	25.826
2025	18.156

Quadro 3.7. Registro de chamados /ano.

Fonte: SDC TRE-PA. Contrato 121/2022

(*) Ano Eleitoral (**) Ano de Migração das plataformas OTRS-GLPI

Contextualização

3.8. Para dimensionar a equipe necessária ao atendimento dos serviços de TI do Tribunal, foram utilizados dados históricos de chamados e parâmetros técnicos reconhecidos. A finalidade desta análise é justificar, com base em volumetria, a necessidade de recursos humanos para garantir a continuidade, qualidade e eficiência do serviço. Além disso, o dimensionamento foi conduzido com base no Método de Dimensionamento do Quadro de Pessoal de TIC do SISP ([MQP SISP](#)). Este método utiliza critérios objetivos para calcular o quadro ideal de pessoal, considerando fatores como processos e projetos de TIC, jornadas de trabalho, deslocamentos e demandas operacionais, com as etapas abaixo definidas:

- Mapeamento de Serviços
- Análise da Demanda
- Definição do Esforço

- Cálculo da Carga de Trabalho Total
- Cálculo da Capacidade Individual
- Dimensionamento do Quadro

3.9. A base de cálculo considerou o volume médio anual de chamados no ano típico (não eleitoral), assim como o tempo médio estimado para atendimento por diferentes níveis de complexidade dos chamados. A seguir, são apresentados os dados utilizados para o dimensionamento, conforme históricos e boas práticas adotadas:

Descrição	Valor considerado	Observações
Volume anual total de chamados	17.000 chamados	Média arredondada em anos não eleitorais
Chamados resolvidos imediatamente no Service Desk	10% (1.700 chamados)	Resolução no primeiro contato, sem escalonamento
Chamados escalonados para níveis técnicos	90% (15.300 chamados)	Distribuição entre Níveis 1, 2 e 3
Distribuição dos chamados escalonados	Nível 1: 60% (9.180)	Proporção de escalonamento para cada nível técnico
	Nível 2: 35% (5.355)	
	Nível 3: 5% (765)	
Tempo médio estimado por atendimento	Service Desk: 1 hora	Registro e resolução simples no primeiro nível
	Nível 1: 4 horas	Atendimento técnico inicial e diagnóstico
	Nível 2: 6 horas	Suporte intermediário e resoluções mais complexas
	Nível 3: 16 horas	Atendimento especializado e crítico (2 dias)

Carga de trabalho anual

3.10. Multiplicando a quantidade de chamados pelo tempo médio de atendimento em cada nível, obtém-se a seguinte estimativa inicial da carga horária anual de trabalho necessária para atendimento às demandas do Tribunal:

Nível	Chamados anuais	Tempo médio (horas)	Demanda total (horas)
Service Desk	1.700	1	1.700 h
Nível 1	9.180	4	36.720 h
Nível 2	5.355	6	32.130 h
Nível 3	765	16	12.240 h
Total Geral	17.000		82.790 horas anuais

Ajuste da demanda com estratégias de eficiência

3.11 Considerando a necessidade de otimização e modernização do atendimento, o cálculo final incorpora a aplicação de duas estratégias para redução da carga de trabalho:

- Autoatendimento: Estima-se uma redução de 15% da demanda nos níveis onde essa medida é aplicável (Service Desk e Nível 1), com usuários resolvendo problemas simples sem a necessidade de intervenção técnica direta.
- Otimização por ferramentas tecnológicas: Supõe-se um ganho de produtividade de 25% para o atendimento técnico restante, por meio do uso de ferramentas como acesso remoto, diagnósticos automáticos e automação de processos.

3.12 A aplicação destes parâmetros permite um cálculo do esforço ajustado, conforme detalhado a seguir:

Passo	Cálculo	Total (horas)
Carga inicial Service Desk + Nível 1	$1.700 + 36.720$	38.420 h
Redução por autoatendimento (15%)	$15\% \times 38.420$	- 5.763 h
Demanda residual após autoatendimento	$82.790 - 5.763$	77.027 h
Economia por otimização tecnológica (25% sobre residual)	$25\% \times 77.027$	- 19.257 h
Demanda final ajustada	$77.027 - 19.257$	57.770 horas anuais

3.13 Com base nos dados e premissas adotadas, a demanda anual ajustada de trabalho para atendimento ao Tribunal é de aproximadamente 57.770 horas anuais. Este valor servirá de parâmetro para o dimensionamento do quadro de profissionais necessários à prestação eficiente do serviço, considerando a capacidade individual média anual de cada colaborador.

Dimensionamento mínimo da equipe

3.14. A capacidade média líquida anual de trabalho por profissional foi calculada considerando uma jornada semanal de 44 horas, descontando domingos, feriados, férias, licenças e pausas obrigatórias, reuniões, capacitações etc., resultando em cerca de 1900 horas úteis/ano por profissional (44horas x 11 meses x 4 semanas). **A tabela abaixo mostra que com esse cálculo resulta o total de 30 profissionais.**

Parâmetros	Valores
Demanda anual ajustada (horas)	57.770
Capacidade anual por profissional	1.900 horas
Dimensionamento da equipe (nº mínimo)	$57.770 \div 1.900 \sim 30,5 \rightarrow$ 31 profissionais, arredondando-se

3.14.1. No tópico 2.18.4 deste ETP já foi abordada a distribuição dos diferentes perfis de acordo com a complexidade dos incidentes; por outro lado no quadro do item 3.14, acima, dimensionou-se o total de 57.770 horas ano para distribuição entre os profissionais, totalizando os 31 postos.

Dimensionamento específico de cada cargo

3.14.2. O Gerente de Infraestrutura é o cargo máximo que gerencia o contrato como um todo, conforme suas atribuições definidas no Anexo 3 do TR, sendo portanto um cargo de um só profissional, podendo ainda resolver incidentes críticos por determinação da CORSUP ou do GABINETE STI, atuando ainda para garantir o suporte pleno e imediato à usuários de alta prioridade de atendimento no contrato (Presidência, Corregedoria, Membros da Corte, Magistrados e Promotores em geral e as sessões Plenárias).

3.14.3. Os gerentes de suporte coordenam os demais cargos em áreas estratégicas, específicas do Tribunal na sua infraestrutura tecnológica, além de absorverem parcialmente atendimentos a incidentes críticos, dentro de suas áreas, garantindo a rigorosa observância aos níveis mínimos de serviço: Eles estão assim distribuídos:

- 1 no Service desk;
- 1 na Seção de Apoio ao Usuário; e
- 1 na Seção de Redes.

3.14.4. Os Analistas de Suporte, em número de 8, tem o foco principal no 3º nível de atendimentos, e são divididos entre as áreas de apoio ao usuário e seção de redes; já os Operadores de Infraestrutura atuam diretamente na resolução de chamados de 1º e 2º níveis, entretanto, além dessa atuação, normalmente estes profissionais, possuem atuação contínua no suporte a usuários de alta prioridade, descritos no item 3.14.2, e esta atuação não é contabilizada como um chamado efetivo, mas sim uma rotina operacional e consomem tempo e recursos da equipe. Como um exemplo, normalmente há duas sessões plenárias semanais no tribunal, onde a equipe atua continuamente e presencialmente no suporte ao funcionamento da sessão e sua transmissão online. Essas rotinas não são contabilizadas como chamados, entretanto são um trabalho contínuo da equipe.

3.14.5. O grande número de deslocamentos ao interior evidenciado neste ETP também afeta o dimensionamento dos cargos da equipe pelo puro número de chamados de 1º, 2º e 3º níveis, pois o profissional que sai do seu local de trabalho para uma zona ou posto de atendimento, também fica indisponível para atendimentos na sede do Tribunal ou atendimentos a outras zonas eleitorais (remotamente).

3.14.6. Assim, a pura medição do trabalho desses profissionais específicos para definir um quantitativo mínimo, não resultaria em um número ideal, pois as peculiaridades e a rotina do Tribunal, já fartamente discutidas neste ETP, afetam o puro dimensionamento de uma equipe pelo número de chamados, de forma que a melhor definição que a equipe de planejamento encontrou foi mesmo o dimensionamento geral feito no item 2.18.4.

Deslocamentos com diárias e passagens e o impacto no dimensionamento.

3.15. Como já se observou previamente neste ETP, o contrato de sustentação atua tanto na sede quanto nas 101 zonas eleitorais, centrais e postos de atendimento do - o que exige muito dos servidores e colaboradores pelas notórias deficiências de infraestrutura do Estado, oscilações da rede elétrica, queima de equipamentos etc., o que provoca viagens frequentes da equipe - e ausência temporária dos profissionais na sede do Tribunal, consequentemente.

3.16 A análise de deslocamentos exigidos no histórico do contrato 121 demonstra a complexidade e a problemática em se dimensionar a equipe apenas considerando-se os números de usuários e equipamentos. Veja-se o histórico de diárias / deslocamentos do referido contrato e seus dados.

CARGO ANTIGO	2023	2024	2025	
ASUPCOMP-02	136,5	230,5	52,5	
ASUPCOMP-01	433	391,5	79	
TECMAN	817	978,5	293	
TECSUP	66,5	92	29,5	
OPSINF	4,5	19,5	0	Média
TOTAL DIÁRIAS	1.458	1.712	454	1.208
TOTAL PASSAGENS	108	178	31	106

Quadro 3.16. Demonstrativos históricos de diárias por cargo / Contrato 121/2022.
Fonte. Fiscalização contratual.

3.17. Verifica-se , portanto, naquele contrato, em ano não eleitoral a execução de 956 diárias e 70 passagens, e, no ano eleitoral, 1700 diárias e 178 passagens. Dividindo-se esse número de diárias pelos dias do ano chega-se a conclusão que, rotineiramente, permanecem afastados do ambiente de trabalho da sede do Tribunal em deslocamentos ao interior, em média, 3 profissionais, o que reforça ainda mais que a equipe que se está contratando, de 30 (trinta) profissionais é a **mínima suficiente** para resultar no trabalho eficiente e na prestação jurisdicional contínua, não apenas pelo volume de chamados, mas pela complexa malha de usuários e localidades a serem atendidas, em plena conformidade com a Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024, que preza pela adequação da solução à realidade do órgão.

3.18. O deslocamento dos colaboradores é essencial pois a equipe de servidores não seria suficiente para absorver toda a demanda do TRE-PA, permanecendo disponível para atividades gerenciais e estratégicas, reduzindo custos para a Administração com diárias e passagens para servidores.

3.18.1 Uma estratégia para minimizar essa demanda externa à sede do Tribunal, é a contratação dos três profissionais do cargo TINF2, que ficarão lotados nas centrais de Belém, Santarém e Marabá, absorvendo as demandas locais dessas três centrais de atendimento (e suas quinze zonas eleitorais) assim como dos municípios do entorno nas regiões Metropolitana, Oeste/Sudoeste e Sul/Sudeste, respectivamente.

3.19. O planejamento da **nova contratação** levou em conta essa média, com os quantitativos descritos no quadro abaixo, levando a um total estimado de 1.212 diárias e 126 passagens anuais no contrato (ida e volta).

Cargo	Quantidade de postos	Diárias Anual	Passagens Anual	Total de Diárias Anuais	Total Passagens Anuais
AGINF	1	48	6	48	6
AGSUP	3	36	3	108	9
ANSUP	8	36	3	288	24
OPINF	10	48	6	480	60
TINF1	6	36	3	216	18
TINF2	3	24	3	72	9
TOTAIS	31	--	--	1212	126

Quadro 3.19. Diárias e Passagens

3.19.1 Na tabela acima, observa-se que a diferença de viagens entre cada tipo de posto revela as peculiaridades de cada função.

- O GERINF realiza muitas viagens institucionais e estratégicas em acompanhamento da Administração representando a Secretaria ou a Corsup, quando não possível a ida dos titulares, motivo pelo qual sua média é maior.
- O OPINF trabalha atendendo ocorrências na sede e nas zonas com muita frequência (1º e 2º níveis), por isso o número também maior de diárias e viagens
- ANSUP, pela especialização, viaja menos no atendimento a demandas das zonas o que justifica o número menor de diárias.
- Os TINF atuam principalmente no service desk, e por tal motivo o número de viagens deles também é menor. Em relação ao TINF2 (NAE em Belém, Santarém e Marabá) estes técnicos não ficarão residentes nas centrais, podendo se deslocar para municípios próximos, motivo pelo qual também foi previsto o mesmo quantitativo de deslocamentos do TINF.

Valores de diárias e passagens

3.20 Segundo informações da fiscalização do contrato anterior, os deslocamentos contratuais envolvem passagens aéreas em 40% das vezes; 40% em passagens fluviais e 20% em passagens rodoviárias. Aplicando-se a esse percentual o custo médio de traslado para cada modal, obtém-se o valor total anual do contrato a ser dispendido com passagens aéreas . Para maiores detalhes aconselha-se a verificação da planilha de formação de valores na aba "Diárias".

I - Valor Total De Deslocamentos no Contrato	
Valor médio estimado aéreo (ANAC ida/volta) - vide quadro abaixo dados de 25/06/25 (30%)	R\$ 1.216,42
Valor médio estimado fluvial pesquisa 15/07/25 (50%)	R\$ 242,62
Valor médio estimado rodoviário pesquisa 15/07/25 (20%)	R\$ 306,71
Quant. anual desloc. estimados	126,00
Estimativa do total dispendido com deslocamentos em 12 meses sem custos, lucro e tributos (CILT) Proporção 30% Aéreo, 20% fluvial e 20% rodoviário.	R\$ 81.264,00
Valor unitário médio da passagem sem custos, lucro e tributos (CILT)	R\$ 644,95
Valor unitário médio da passagem acrescida de CILT	R\$ 868,71

Quadro 3.20 Cálculo do valor médio com base nos dados indicados.

3.21. No que tange ao valor das diárias, este foi obtido através de pesquisa de preços realizada na SACC/TRE-PA (Evento 3001631) e atualmente, em valor bruto, totaliza R\$ 345,32 (trezentos e quarenta e cinco reais e trinta e dois centavos). **Para simples composição do valor desta despesa variável no contrato**, e para evitar o seu superdimensionamento, descontou-se o valor de um auxílio alimentação do valor unitário da diária.

3.22. Não obstante o descrito no item anterior, o valor estimado da diária líquida a ser repassado a cada funcionário poderá sofrer variações de acordo com cada remuneração de perfil / cargo específico sendo descontados do valor da diária o auxílio alimentação e transporte a que fazem jus os colaboradores, exceto aquelas pagas em dias não úteis e feriados. O cálculo desse valor será realizado a cada ordem de serviço de deslocamento aberta pela fiscalização.

3.23. Não há vinculação no valor bruto das diárias e das passagens e nem dos seus quantitativos, a um cargo específico, de forma que, caso um dos cargos não utilize na totalidade, pode ocorrer o livre remanejamento a outro durante a execução contratual. Não obstante, procurou-se manter uma proporcionalidade no número de diárias com os cargos correspondentes do contrato atual..

3.24. Os mecanismos de realização controle e pagamento de diárias e de passagens serão detalhados no Termo de Referência.

Horas extraordinárias.

3.25. Com a aplicação da jornada de 44 horas, seguindo o esquema de banco de horas /compensação previsto no Decreto n ° 12.174/2024 c/c IN Seges/MGI nº 81/2024 aliada, ainda, às regras da convenção coletiva utilizada para compensação no período máximo de um ano, projeta-se que o volume de horas extras pagas sofrerá uma redução significativa, estimada em 20%.

3.26. Não obstante, foi projetado um volume de horas extras considerando-se ,de forma balanceada, tanto o ano eleitoral quanto o ano não eleitoral, envolvendo toda a equipe.

3.27. O orçamento destinado ao pagamento de horas extras não é vinculado a um cargo específico, de forma que, caso um dos cargos não as utilize na totalidade, o orçamento pode ser aplicado aos demais outros. Outrossim, procurou-se manter uma proporcionalidade com os cargos correspondentes do contrato atual, com a ressalva já feita que se vislumbra um redução significativa no pagamento de horas extras, sujeita à compensação prévia de eventual banco negativo.

3.28. O planejamento da nova contratação levou em conta essa proporcionalidade, com os seguintes quantitativos:

Cargo	Quantidade de postos	Quant. HE 50% Anual (estimada)	Quant. HE 100% Anual (estimada)	Quant. HE 50% Anual Noturna Reduzida	Quant. HE 100% Anual Noturna Reduzida	Quant VA-VT/ Anual
AGINF	1	36	12	12	24	24
AGSUP	3	108	36	36	72	72
ANSUP	8	384	96	96	192	192
OPINF	10	480	120	240	240	240
TINF1	6	288	144	144	144	144
TINF2	3	144	36	72	72	72
	Totais Anuais	1440	444	600	744	744

Quadro 3.28: Horas extraordinárias estimadas para o novo contrato.

Os quantitativos acima são referentes ao total de postos do contrato.

- OBS.: V. regra de compensação pelo Artigo 59,§2º CLT;
- VA e VT anual - É o quantitativo estimado de vale alimentação e vale transporte adicionais necessários para cobrir sábados,

domingos e feriados trabalhados

- A depender do valor do salário do posto, o VT não é pago, pois o desconto do funcionário acaba sendo maior que o benefício.

3.29. Por se tratar de um contrato bienal, abrangendo tanto anos eleitorais quanto anos não eleitorais, a estimativa de horas extras foi feita prevendo a hipótese de ano eleitoral com estimativa no histórico de execução do contrato 121/2022.

3.30. Não há vinculação no quantitativo nem dos valores reservados às horas extras a um cargo específico, de forma que, caso um dos cargos não utilize na totalidade, pode ocorrer o livre remanejamento a outro durante a execução contratual. Não obstante, procurou-se manter uma proporcionalidade no número de horas extras do histórico com os cargos correspondentes do contrato atual.

3.31. Os mecanismos de realização controle e pagamento de horas extras serão detalhados no Termo de Referência.

4. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES E LEVANTAMENTO DE MERCADO

Fundamentação: análise comparativa de soluções, que deve considerar, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observando o que dispõe as alíneas do inciso II do art. 11, da IN 94/2022 (inciso V do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e Art. 11, inciso II da IN 94/2022).

Diretrizes, Normas e Boas Práticas observadas

A elaboração dos artefatos de planejamento desta contratação observou rigorosamente as diretrizes normativas, os guias de boas práticas e os modelos padronizados aplicáveis às contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). Destacam-se as seguintes fontes:

- **Âmbito do Poder Judiciário:** Resolução CNJ nº 468/2022 e seu anexo, o Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário.
- **Âmbito do Poder Executivo (SISP):** Instrução Normativa SGD/MGI nº 94/2022 e as orientações do Portal Governo Digital (MGI).
- **Padronização e Controle:** Modelos padronizados da Advocacia-Geral da União (AGU) para a Lei nº 14.133/2021 e o Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de TI do Tribunal de Contas da União (TCU).

Alinhamento a Catálogos e Registro de Preços

- **Catálogo de Soluções de TIC:** Em atendimento ao art. 43, § 2º, da Lei nº 14.133/2021 e ao art. 8º, § 2º, da IN SGD/MGI nº 94/2022, realizou-se consulta aos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas do Órgão Central do SISP. Verificou-se que a solução objeto deste documento não possui item correspondente no referido catálogo.
- **Intenção de Registro de Preços (IRP):** Em consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) realizada em 04/06/2024, não foi identificada IRP aberta para participação com objeto semelhante, o que se justifica pelas especificidades tecnológicas da demanda.

Metodologia de Pesquisa de Mercado e Prospecção de Soluções

Para identificar as alternativas de mercado e formar o escopo da contratação, a Equipe de Planejamento realizou um amplo levantamento utilizando as seguintes bases de dados:

- **Sistemas de Compras Governamentais:** PNCP, Portal de Compras do Governo Federal (Compras.gov.br), Paineis de Compras, Paineis de Preços e consulta a Atas de Registro de Preços e contratos vigentes no SISP.
- **Transparência e Governança Colaborativa:** Portal da Transparência da CGU (na modalidade de busca detalhada de contratos) e a Plataforma *Connect-Jus* do CNJ (para mapeamento da adoção de soluções similares por outros órgãos do Poder Judiciário).
- **Pesquisa Complementar:** Buscas ativas em portais e sites eletrônicos da Administração Pública, empregando palavras-chave específicas atreladas ao objeto (ex.: *infraestrutura de tecnologia da informação, atendimento ao usuário*).

A partir das prospecções realizadas, a Equipe de Planejamento identificou as alternativas detalhadas no Estudo Técnico Preliminar. A análise comparativa buscou selecionar a solução que oferece o melhor equilíbrio entre custo, mitigação de riscos operacionais, maturidade tecnológica e perfeito alinhamento com a infraestrutura preexistente do TRE/PA.

4.1. Disponibilidade de solução similar (alínea a)

4.1.1 O Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA) possui histórico de execução deste objeto por meio do **Contrato nº 121/2022**, atualmente com 27 postos de trabalho, e o contrato 14/2024 (desenvolvimento de software). A solução é utilizada em outros órgãos do Poder Judiciário, como o **Tribunal Superior Eleitoral (TSE)**, cujo modelo híbrido de alocação de postos com níveis de serviço (NMS) foi validado pelo **Acórdão 1.114/2021-TCU-Plenário** e, mais recentemente, pelo próprio TCU no edital 54/2025, que teve por por objeto a "Prestação de serviços técnicos especializados em infraestrutura de tecnologia da informação, mediante postos de trabalho, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra", que ainda utilizou neste edital o item 9.2.2 do Acórdão n. 1.207/2024 – TCU – Plenário, determinando que "não serão aceitas propostas com valor de salário ou de auxílio-

alimentação inferiores aos constantes do orçamento estimativo ou aos previstos na norma coletiva de trabalho a que esteja vinculada a proposta da licitante."

4.2. Alternativas do mercado (alínea b)

4.2.1 Foram identificadas as seguintes formas de provimento no mercado:

- 01 - Alocação de postos de mão de obra especializada: Alocação de profissionais residentes para suporte e manutenção.
- 02 - Serviços Gerenciados : Foco na entrega de pacotes de serviços sob demanda, sem dedicação exclusiva.
- 03 - Contratação por Volume de Chamados (UST): Remuneração baseada na quantidade de itens de catálogo executados

4.3. Existência de software público ou software de governo (alínea c)

4.3.1. As ferramentas de gestão de chamados e monitoramento (GLPI e soluções de infraestrutura) são fornecidas pelo próprio TRE-PA, não constituindo ônus para a contratada. Não há, no momento, solução de software público que substitua a necessidade de prestação de serviços técnicos especializados de suporte e infraestrutura ora planejada

4.4. Políticas, modelos e padrões de governo (alínea d)

4.4.1. A solução observa rigorosamente os seguintes padrões:

- **Governança:** Alinhamento com a **ENTIC-JUD 2021-2026** (Resolução CNJ nº 370/2021).
- **Legal:** Conformidade com a **Lei nº 14.133/2021, Decreto nº 9.507/2018 e IN SEGES/ME nº 5/2017.**
- **Técnico:** Adoção das melhores práticas de **ITIL v4 e COBIT v5** para gerenciamento de serviços de TI.
- **Privacidade:** Conformidade à **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).**

4.5. Necessidades de adequação do ambiente (alínea e)

4.5.1. O TRE-PA fornecerá a infraestrutura física necessária, incluindo:

- **Mobiliário:** Estrutura ergonômica em ambiente propício.
- **Hardware e Conectividade:** Estações de trabalho e ramais telefônicos compatíveis com a equipe.
- **Logística:** Não são necessárias obras civis, apenas o processo de transição contratual para evitar solução de continuidade nos serviços prestados.

4.6. Diferentes modelos de prestação do serviço (alínea f)

4.6.1. A análise comparou modelos de **disponibilidade contínua** (remuneração fixa por disponibilidade) contra modelos **sob demanda**. Concluiu-se pela **remuneração híbrida** (valor fixo mensal vinculado a parâmetros de qualidade), pois privilegia o desempenho e mitiga a ociosidade, garantindo pronto atendimento às 101 zonas eleitorais e 35 postos de atendimento ao eleitor.

4.6.2. A definição das métricas de prestação do serviço e dos modelos de pagamento é crucial para garantir a eficiência, a qualidade e o alinhamento aos objetivos da contratação de suporte técnico em TIC para o TRE-PA. Em conformidade com a Súmula nº 269 do TCU e o Acórdão 1508/2020 – TCU – Plenário ,que desaconselham o uso da Unidade de Serviços Técnicos (UST) sem padronização, além do Acórdão 1.114/2021 também do plenário do TCU foram consideradas diversas abordagens, alinhadas às boas práticas de mercado

4.7. Diferentes tipos de solução (alínea g)

Tipo de Solução	Análise de Viabilidade
-----------------	------------------------

Corpo Próprio de Servidores	<p>a) Já foi detalhada anteriormente a situação do quadro do tribunal não ser suficiente para atender à demanda , como já descrito na justificativa da contratação, item 1.2 do ETP/ Força de trabalho em TIC/ENTIC JUD 2021-2026.</p> <p>b) Por outro lado a criação de cargos depende de Lei aprovada no Congresso Nacional, o que foge ao controle do Tribunal.</p> <p>c) Ademais, o já citado Decreto Lei nº 200/67 estabelece em seu art. 10 §7º “...para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”</p> <p>d) Pelo exposto acima, entende-se que esta solução é inviável.</p>
Pagamento por UST (Unidade de Serviço)	<p>a) Embora o modelo baseado na UST seja, em teoria, uma forma de mensurar a prestação de serviços por meio de um indicador unitário, sua aplicação tem se mostrado inviável em contratações públicas complexas por diversos motivos, dentre os quais destacam-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de Padronização - A UST depende de parâmetros metodológicos que, se não padronizados, podem levar a discrepâncias na quantificação do serviço prestado. Conforme observado na Súmula nº 269 do TCU, a ausência de padronização implica dificuldades na auditoria e na comparação entre execuções contratuais, o que pode resultar em preços incompatíveis com o mercado. • Complexidade na Gestão e Fiscalização- O modelo UST, por se basear em um indicador unitário de serviço (por exemplo, um chamado de suporte), não integra de maneira satisfatória as particularidades dos processos técnicos, como a variabilidade de complexidade dos chamados, o tempo de deslocamento e as condições operacionais especiais em áreas remotas. Essa limitação dificulta a gestão detalhada e a fiscalização pelo poder público, que precisa acompanhar a real execução do serviço. • Riscos de Subcontratação e Redução de Qualidade - Devido à ausência de parâmetros técnicos robustos, a adoção da UST pode incentivar práticas de subcontratação ou aliciamento de profissionais menos qualificados, já que o foco ficará na quantidade de unidades atendidas e não na qualidade dos serviços. Essa prática é criticada em diversas análises e é uma das razões pelas quais o TCU recomendou cautela na utilização desse modelo. • Estudos e Órgãos de Controle - Diversos estudos acadêmicos e relatórios de órgãos de controle, como o TCU e a CGU, apontam que a adoção do modelo UST sem a devida padronização pode levar a inconsistências na mensuração dos serviços, resultando em dificuldades para garantir a consistência do preço e a efetividade no atendimento das necessidades do órgão. Essas fontes enfatizam a necessidade de utilizar métodos que assegurem resultados mensuráveis e cumpram rigorosamente as exigências dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Alocação de Postos (DEMO) com NMS	<p>a) Este modelo envolve a contratação de prestação contínua de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, por perfil profissional, com pagamento baseado na alocação de postos de trabalho e com desconto por níveis mínimos de serviço e/ou indicadores de desempenho alinhado com as diretrizes do Acórdão TCU 1.114/2021.</p> <p>b) O entendimento consolidado no Acórdão 1.114/2021-Plenário (contrato do TSE), permite a adoção de modelo híbrido de contratação, por alocação de postos de trabalho vinculado ao cumprimento de níveis de serviço (NMS/IMR): trata-se de alocar equipe residente para garantir disponibilidade contínua e pronta resposta às 101 zonas eleitorais e demais unidades, condicionando parcela significativa da remuneração ao atendimento de indicadores mensuráveis (tempo de resposta, tempo de resolução, disponibilidade e satisfação do usuário etc.), com penalidades e metas claras. Esse modelo preserva a eficiência e evita o incentivo ao pagamento por volume de chamados de medições muito abstratas (UST), ao mesmo tempo em que permite previsibilidade operacional e economia, conforme demonstrado pelo TCU.</p> <p>c) Diante das especificidades da Justiça Eleitoral do Pará amplamente evidenciadas nestes Estudos, adota-se excepcionalmente a caracterização do modelo como alocação de postos de trabalho com dedicação exclusiva, com fundamento no art. 5º, inciso IX, da IN SGD/ME nº 94/2022. Essa medida é indispensável devido à alta criticidade do calendário eleitoral, à necessidade de prontidão presencial ininterrupta nas zonas eleitorais e aos rigorosos requisitos de inafastabilidade e ininterruptibilidade jurisdicional, mantendo-se o faturamento integralmente condicionado ao desempenho aferido pelo IMR/NMS, conforme validado pelo Acórdão nº 1.114/2021-TCU-Plenário.</p> <p>d) ressalte-se que o presente modelo foi adotado pelo próprio TCU na sua contratação de Infraestrutura, Edital 54/2025, com a licitação sendo realizada em novembro daquele ano.</p>

4.8. Contratação como aquisição de bens x como serviço (alínea h)

4.8.1. O objeto é caracterizado estritamente como **prestação de serviços comuns de TI**, não sendo viável o provimento via aquisição de bens, dado que o cerne da solução é o capital intelectual e operacional para sustentação de sistemas críticos.

4.9. Ampliação x Substituição da solução implantada (alínea i)

4.9.1. Trata-se da substituição do contrato vigente por uma nova solução que incorpora:

- Ampliação quantitativa: Aumento de ~10% no quadro (para 31 postos) visando melhor atender ao ENTIC-JUD.
- Melhoria de Gestão: Novas regras de controle de jornada e banco de horas conforme o Decreto nº 12.174/2024.
- Controle da qualidade e produtividade: Através dos medidores nos níveis mínimos de serviços

4.10. Diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento (alínea j)

4.10.1. Será adotada a métrica de remuneração por posto de trabalho vinculada aos Níveis mínimos de Serviços. Isso garante que a contratada só receba integralmente se cumprir os SLAs de produtividade e qualidade.

4.11. Identificação das soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Atendimento por servidores próprios do TRE-PA.
2	Pagamento por Unidade de Serviço Técnico (UST).
3	Alocação de postos com Dedicação Exclusiva (DEMO) e NMS.

4.12. Análise Comparativa das Soluções

Requisitos	Solução 1	Solução 2	Solução 3
Negócio (Disponibilidade)	Não Atende	Atende Parcialmente	Atende
Tecnológico (Especialização)	Atende	Atende Parcialmente	Atende
Econômico (Previsibilidade)	Inviável	Baixa	Alta
Resultado da Análise	Inviável	Inviável	Viável

4.13. Análise quanto às condições semelhantes às do setor privado

4.13.1. Conforme a análise realizada, foi certificado que a aquisição e pagamento do objeto em questão, observará condições semelhantes às do setor privado. Essa certificação é baseada em uma avaliação criteriosa das práticas e condições usuais de contratação de serviços no mercado privado, de forma a garantir a transparência, competitividade e eficiência na aquisição desses materiais.

4.13.2. Deste modo, certifica-se que o modelo de remuneração por desempenho (híbrido) é uma prática crescente e usual no setor privado de TI, o que contribuirá para atrair licitantes qualificados e assegurar preços de mercado

4.13.3. Portanto, com base nessas análises e certificações, podemos afirmar que o serviço contratado seguirá condições semelhantes às do setor privado, buscando assim garantir uma contratação eficiente e de acordo com as práticas comerciais estabelecidas.

5. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

Fundamentação: análise comparativa de custos, que **deverá considerar apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis**, incluindo (i) cálculo dos custos totais de propriedade por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução e (ii) memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados (inciso V do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e Art. 11, inciso III da IN 94/2022).

5.1. Soluções inviáveis

- **Solução 1 (Servidores):** Inviável por depender de lei federal para criação de cargos
- **Solução 2 (UST):** Inviável pelos riscos à responsabilidade técnica e dificuldades de auditoria apontadas no [Acórdão 1508/2020 TCU](#)

5.2. Cálculo dos Custos Totais de Propriedade (Total Cost Ownership - TCO) das soluções viáveis

5.2.1. A **Solução 3** é a única viável, com a seguinte memória de cálculo:

Componente de Custo	Valor (24 meses)
Remuneração Fixa (31 Postos)	R\$ 9.585.473,04
Diárias e Passagens (Parcela Variável)	R\$ 1.264.022,84
Horas Extraordinárias (Estimativa) e VA t/ VT Adicionais	R\$ 627.303,12
TCO Total Estimado	R\$ 11.476.799,00

Subtotal Postos 24 meses	R\$ 9.585.473,04
Diárias e Passagens 24 meses	R\$ 1.264.022,84
Horas Extraordinárias 24 meses	R\$ 627.303,12
TOTAL GERAL 24 meses	R\$ 11.476.799,00

5.3. Mapa Comparativo dos Custos Totais de Propriedade (TCO)

Descrição da solução	Ano 1	Ano 2	Total
Solução Viável 3 (Postos + NMS)	R\$ 5.738.399,50	R\$ 5.738.399,50	R\$ 11.476.799,00

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO A SER CONTRATADA (descrição/especificação da solução escolhida)

Fundamentação: A descrição da solução como um todo deverá indicar a solução escolhida e conter, de forma detalhada, motivada e justificada, o quantitativo de bens e serviços necessários para a sua composição, considerado todo o ciclo de vida do objeto, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso (inciso VII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021).

6.1. A solução contratual prevista objetiva a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação por **alocação de postos de trabalho vinculados ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, abrangendo atendimento a usuários de TIC, suporte e sustentação da infraestrutura, manutenção de equipamentos por terceiros e deslocamentos técnicos às zonas eleitorais e postos de atendimento do Estado.

6.2. O regime de prestação considera a **disponibilidade do colaborador alocado ao posto de trabalho**, para atendimento presencial ou remoto durante o expediente do órgão (segunda a sexta, das 08:00 às 17:00), com jornada diária limitada a 8 (oito)

horas, e atendimento aos sábados das 08:00 às 12:00 quando previsto em escala. Escalas extraordinárias e plantões deverão constar na proposta e na planilha de preços.

6.3. Reconhece-se redução significativa da demanda fora do expediente, aos finais de semana e feriados; contudo, serviços de manutenção (preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva) e gerenciamento de incidentes de rede (2º e 3º níveis) poderão ocorrer nesses períodos. A contratada deverá prever em sua proposta todos os custos associados a deslocamentos, banco de horas e execução em horários extraordinários, sem onerar a Administração além do preço ofertado.

6.4. Para fins de controle, faturamento e aferição de qualidade, o TRE-PA disponibilizará ferramenta ITIL de gerenciamento de chamados (atualmente GLPI). A medição do desempenho considerará relatórios de indicadores pactuados, observando que deslocamentos a municípios e atividades de campo impactam a produção mensurável; tais impactos serão tratados por regras de medição e compensação previstas no contrato.

6.5. Quando o profissional estiver alocado em zona eleitoral ou em missão de longa duração, sua produção será considerada vinculada ao posto e às atividades designadas, devendo a contratada registrar ocorrências, tempo de deslocamento e atividades realizadas no sistema de chamados, conforme regras contratuais de aferição.

6.6. A remuneração será **híbrida por posto de trabalho e por verificação mensal do alcance dos indicadores mínimos do IMR/NMS**: o pagamento será calculado com base no número de postos alocados (remuneração por disponibilidade do posto) acrescido de parcela variável condicionada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço e metas de desempenho.

6.7. O nível de complexidade das atribuições será correlacionado ao perfil profissional classificado no edital; a estimativa de demanda e a composição de categorias profissionais constam no item 2.18 deste ETP, servindo de base para dimensionamento e formação de preço. A contratada deverá apresentar planilha de composição de custos que demonstre a exequibilidade da proposta.

6.8. Ao final de cada mês de execução, a fiscalização emitirá o recebimento provisório com base nos relatórios de desempenho e nos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs) previstos no contrato; o pagamento da parcela variável dependerá da aferição dos SLAs e da conformidade documental das atividades realizadas.

7. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Fundamentação: providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato (inciso X do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e Art. 9º, inciso XI da IN 58/2022).

7.1. Não há neste serviço nenhuma providência necessária que deva ser realizada antes da assinatura contratual.

8. ESTIMATIVA DO CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

8.1. Estima-se o custo da presente contratação para o período de 24 meses (bienal) em R\$ **11.476.799,00 (onze milhões, quatrocentos e setenta e seis mil e setecentos e noventa e nove reais)**.

8.2. O orçamento não será sigiloso, tendo em vista não haver justificativa técnica para a sua adoção.

9. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

Fundamentação: descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável (inciso XII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021).

9.1. Não foram identificados impactos ambientais significativos resultantes da contratação que exijam a implementação de medidas mitigadoras.

9.2. Os critérios socioambientais foram adequadamente incorporados no item 2.14 deste ETP.

10. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO DO OBJETO

10.1. Forma de seleção e modalidade de licitação:

(X) Pregão Eletrônico Tradicional

() **Pregão Eletrônico - SRP**

() Adesão à Ata de Registro de Preços

() IRP (Intenção de Registro de Preços)

() Contratação Direta - **Inexigibilidade de Licitação** (Art. 74 e incisos da Lei 14.133/2021)

() Contratação Direta - **Dispensa de Licitação** (Art. 75 e incisos da Lei 14.133/2021)

10.2. Justificativas para o parcelamento da solução

10.2.1. A escolha de agrupar a solução em um único item, com o objetivo de selecionar apenas um fornecedor, visa primordialmente evitar a pulverização de contratos. Essa estratégia é fundamentada no princípio da economicidade, pois uma diversidade excessiva de contratos poderia gerar ineficiências e dificuldades na gestão, comprometendo a supervisão, o acompanhamento e a fiscalização de

cada um.

10.2.2. A concentração em um único fornecedor simplifica os processos administrativos, reduz a burocracia e otimiza os recursos humanos e financeiros dedicados à administração contratual.

10.2.3. Além disso, a centralização da responsabilidade em um único parceiro pode fomentar uma relação mais sólida e colaborativa, incentivando o fornecedor a investir em melhorias contínuas e a oferecer um serviço de maior qualidade, uma vez que detém a totalidade do escopo.

Tal arranjo facilita a padronização dos serviços e produtos, garantindo maior uniformidade e compatibilidade entre os componentes da solução, o que é crucial para a integridade e o desempenho da infraestrutura de TIC.

10.2.4. No caso específico do TRE-PA, a operação de infraestrutura exige uma gestão rigorosamente integrada entre as camadas de atendimento (Service Desk - N1, Suporte Técnico/Field Service - N2 e Administração de Datacenter - N3).

10.2.5. A divisão desse escopo técnico em diferentes fornecedores criaria zonas de sobreposição de escopo e o grave risco de descoordenação na resolução de incidentes sistêmicos críticos, prejudicando diretamente as Zonas Eleitorais e o calendário eleitoral. A abordagem unificada garante o respeito ao modelo de Ponto Único de Contato (Single Point of Contact) estabelecido pelas melhores práticas (ITIL).

10.2.6. Portanto, nos estritos termos do art. 40, § 3º, incisos I e II, combinados com o art. 47, § 1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, atesta-se a inviabilidade do parcelamento do objeto, devendo a licitação ser adjudicada pelo critério de MENOR PREÇO POR ITEM ÚNICO (VALOR GLOBAL)

10.3 Justificativa das exigências de qualificação técnica e econômico-financeira.

Em atendimento ao art. 18, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, restam motivadas as condições de qualificação econômico-financeira e técnico-operacional exigidas para a presente contratação, definidas em estrita observância à proporcionalidade, à garantia de execução do objeto e à manutenção do caráter competitivo do certame.

10.3.1. Qualificação Econômico-Financeira

10.3.1.1. Por se tratar de um serviço de operação de infraestrutura de alta criticidade e materialidade (com valor estimado superior a R\$ 11 milhões para 24 meses), que envolve a absorção de 31 postos de trabalho, com dedicação exclusiva e a previsão de deslocamento de profissionais para o interior do Estado, é imperativo garantir que a empresa possua fôlego financeiro robusto para arcar com a folha de pagamento, auxílios, diárias e passagens sem depender do fluxo imediato dos pagamentos do Tribunal.

10.3.1.2. Desta forma, justifica-se a exigência dos seguintes critérios para mitigar o risco de insolvência, inadimplência trabalhista e descontinuidade dos serviços.

a) Índices de Liquidez: Comprovação de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) maiores que 1,00; demonstrando capacidade de honrar compromissos a curto e a longo prazo.

b) Capital Social ou Patrimônio Líquido Mínimo: Exigência de capital social ou patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, conforme faculta o art. 69, § 4º da Lei nº 14.133/2021. Esta exigência é indispensável para assegurar que a licitante possui arcabouço financeiro suficiente para iniciar a execução e manter os pagamentos dos colaboradores em dia, independentemente do trâmite administrativo de faturamento e pagamento por parte do Órgão.

c) Demais exigências econômico-financeiras elencadas na IN 05/17 para contratação de mão de obra - Relação entre Capital Circulante Líquido e o valor dos contratos e o comparativo da receita bruta com a declaração de contratos.

10.3.1.3. Ressalta-se que o Acórdão TCU nº 2.724/2025, Plenário, relator Ministro Benjamin Zymler, julgado em 18/11/2025, confere fundamento específico para o fortalecimento desses requisitos. Na deliberação, o Tribunal reconheceu a possibilidade de exigência cumulativa, para fins de habilitação econômico-financeira, de:

i) declaração de compromissos assumidos, na forma do art. 69, § 3º, da Lei nº 14.133/2021;

ii) índices de liquidez superiores a 1;

iii) patrimônio líquido mínimo de até 10% do valor estimado da contratação; e

iv) capital circulante mínimo (CCL) em percentual suficiente para assegurar até dois meses de execução contratual sem nenhum pagamento por parte da Administração, desde que essas exigências sejam devidamente motivadas nos atos preparatórios.

10.3.1.4. No caso, a exigência cumulativa dos requisitos econômico-financeiros mostra-se necessária tendo em vista o vulto da contratação e as despesas com folha de pagamento, diárias, horas extraordinárias, vale-alimentação e vale-transporte adicionais e passagens.

10.3.2. Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional

10.3.2.1. A exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica visa comprovar que a licitante detém aptidão para a execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, incluindo a gestão de terceirização de mão de obra.

10.3.2.2. Em consonância com o art. 67, § 1º e § 2º, da Lei nº 14.133/2021, as exigências de qualificação técnico-operacional foram restritas às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto, limitando-se a quantitativos equivalentes a até 50% (cinquenta por cento) do dimensionamento previsto. Essa diretriz garante a competitividade do certame sem abrir mão da segurança de que a empresa suporta o volume da demanda.

10.3.2.3. A justificativa para tais exigências baseia-se na complexidade do ambiente de TIC da Justiça Eleitoral e na rigorosa gestão de recursos humanos inerente ao contrato, conforme detalhado a seguir:

- a) Experiência em Gestão de Postos e Complexidade (Mínimo de 2 anos): É indispensável a comprovação de experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação de serviços que abranjam a gestão de postos de trabalho com dedicação exclusiva de mão de obra (sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos). Essa exigência justifica-se pelo fato de o ambiente do TRE-PA não admitir curva de aprendizado gerencial prolongada, devendo a contratada demonstrar aptidão para gerenciar:
- Logística e Assiduidade: Maturidade e capacidade estrutural para manter postos ativos, gerenciar escalas, férias e substituir faltas de imediato em ambientes dispersos geograficamente, evitando a descontinuidade de serviços críticos para o atendimento de chamados técnicos, inclusive aos cartórios eleitorais.
 - Gestão de Pessoal: Expertise no cumprimento rigoroso das obrigações trabalhistas e previdenciárias, mitigando o risco de passivos trabalhistas e responsabilização subsidiária da Administração.
- b) Volumetria de Postos (Até 50%): A exigência de atestados que comprovem a gestão simultânea de, no mínimo, 15 (quinze) postos de trabalho atende à métrica legal de 50% do total de 31 postos demandados. Isso garante que a licitante possui capacidade estrutural de recursos humanos (RH) para recrutar, manter e gerir o dimensionamento da equipe exigida.
- c) Suporte e Central de Serviços (Até 50%): A exigência de atestar suporte técnico a, no mínimo, 750 (setecentos e cinquenta) usuários ou estações de trabalho corresponde exatamente à metade dos 1.500 usuários fixos do Tribunal. De forma semelhante, o quantitativo exigido de 750 chamados mensais (ou 9.000 anuais) equivale a cerca da metade da volumetria média anual de incidentes do TRE-PA. Tais percentuais são o mínimo aceitável para atestar que o fornecedor já operou centrais de serviços (ITSM) com complexidade sistêmica e fluxo de incidentes proporcionais ao do Tribunal, resguardando o interesse público sem impor barreiras abusivas à competição.
- d) Pontos de Rede Ativos (LAN) e Redes Sem Fio (Wi-Fi): A exigência de experiência com no mínimo 600 pontos de rede ativos e 90 pontos de acesso Wi-Fi (*Access Points*) reflete a necessidade de o prestador deter familiaridade com redes locais de médio a grande porte e corresponde exatamente à metade dos pontos de rede e de acesso wi-fi do Tribunal. Uma empresa sem essa expertise técnica elementar colocaria em risco a estabilidade de tráfego de dados internos e sistemas processuais vitais, como o SEI e o PJE.
- e) Infraestrutura de Redes WAN (Mínimo de 50 localidades remotas): Esta exigência é de fundamental importância técnica face à singularidade geográfica do Estado do Pará e à capilaridade da Justiça Eleitoral, que abrange 101 zonas eleitorais e 32 postos de atendimento descentralizados, totalizando 133 pontos de presença online. Exigir a comprovação de suporte a 50 localidades remotas significa demandar menos de 38% da malha do Tribunal, garantindo que a licitante vencedora possua *know-how* em topologias complexas de longa distância e suporte perante as notórias oscilações de conectividade regionais.
- f) Suporte a Ambientes Híbridos (Datacenter físico, virtualização e nuvem): A operação técnica do TRE-PA não se limita a computadores isolados; ela integra de forma direta infraestruturas críticas de Datacenter, rotinas massivas de backup e o processamento de dados sensíveis e especializados (como o Sistema ELO e sistemas eleitorais de totalização e transmissão). Desta forma, a exigência descrita na alínea "f" do TR visa mitigar o risco de interrupções sistêmicas que causariam severos impactos reputacionais e operacionais ao Tribunal.

11. AVALIAÇÃO QUANTO À NECESSIDADE DE CLASSIFICAÇÃO DO ETP, NOS TERMOS DA LEI Nº 12.527/2011 (OBRIGATÓRIO)

11.1. Considerando não se tratar de licitação cujas informações nele constantes sejam sensíveis e imprescindíveis à segurança da sociedade e do Estado, não há necessidade de se atribuir qualquer tipo de classificação ao presente documento, nos termos dispostos na Lei nº 12.527/2011.

12. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: A Declaração de viabilidade da contratação está disposta no inciso V do artigo 11 da IN 94/2022, e nela estabelece que haverá “a justificativa da solução escolhida, que deverá abranger a identificação dos benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.”

12.1. Esta equipe de planejamento declara VIÁVEL a presente contratação, sob os aspectos técnico, operacional, orçamentário e jurídico, com base nos levantamentos e análises documentados neste Estudo Técnico Preliminar, consoante exige o inciso V do art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

12.2. Justificativa da Solução Escolhida e Benefícios Alcançados: A solução definida – prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de TIC mediante alocação de postos de trabalho sob dedicação exclusiva, com remuneração vinculada a Níveis Mínimos de Serviço (NMS) – demonstrou ser a alternativa mais vantajosa para o Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA), proporcionando os seguintes benefícios:

- **Eficácia:** Resolve o problema central identificado, assegurando a disponibilidade ininterrupta, a segurança e a estabilidade do ambiente tecnológico de missão crítica do Tribunal, indispensáveis para a realização das eleições e o andamento da prestação jurisdicional.
- **Eficiência:** A vinculação do pagamento ao cumprimento de metas (NMS/IMR) otimiza a execução contratual, focando na prevenção proativa de incidentes. Afasta-se, assim, o modelo de catálogo de serviços (Portaria 1070) e a métrica UST, os quais elevariam o custo transacional de fiscalização e gerariam o "paradoxo do lucro-incompetência" em serviços de suporte contínuo.
- **Efetividade:** Garante impactos positivos a longo prazo, como o fortalecimento da segurança cibernética, a melhoria contínua da governança de TIC e o aumento da confiança da sociedade e dos usuários internos na disponibilidade dos serviços da Justiça Eleitoral.
- **Economicidade:** Otimiza o emprego dos recursos públicos ao garantir a economia de escala (não parcelamento do objeto) e assegurar que a Administração pague o valor justo pela disponibilidade e entrega efetiva do serviço, com previsão de glosas rigorosas em caso de não atingimento dos indicadores de qualidade, em estrita obediência à Súmula nº 269 do TCU.

12.3. Conformidade Legal e Ausência de Vedações: Por fim, a equipe de planejamento atesta que o escopo desta contratação contempla uma solução única e integrada de suporte e operação de infraestrutura de TIC, NÃO incidindo nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 94/2022 e pelo art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022, uma vez que não há aglutinação indevida de soluções de naturezas distintas de TIC em um único item, tampouco a terceirização irregular de serviços de gestão de processos de TI.

Assinam eletronicamente este ETP, o integrante técnico, integrante demandante e o integrante administrativo, conforme equipe de planejamento designada nos autos, além da autoridade máxima da área de TIC.



Documento assinado eletronicamente por **CHARLES ALEX DOS SANTOS BATISTA, Chefe de Núcleo**, em 02/06/2026, às 15:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CLÁUDIA MYLENE PINHEIRO RIBEIRO, Coordenadora**, em 02/06/2026, às 16:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO EDIVALDO DE OLIVEIRA GASPAR, Secretário**, em 03/06/2026, às 00:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pa.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3037054** e o código CRC **7DE6886A**.