



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Necessidade da contratação

Trata-se da realização de estudo técnico preliminar para análise da viabilidade da contratação de empresa especializada no fornecimento de mão de obra, com dedicação exclusiva, para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do TRE-SC.

1.1. Contextualização

A Tecnologia da Informação (TI) permeia todas as unidades orgânicas do TRE-SC, materializando-se em bens, serviços e ferramentas que dão suporte aos usuários no desempenho de suas atividades. Essa infraestrutura tecnológica possibilita o atendimento a diversos clientes, tanto internos quanto externos à instituição, alcançando toda a sociedade catarinense.

A complexidade das tecnologias modernas e a variedade das novas ferramentas e sistemas hoje empregados pelos usuários e clientes da Justiça Eleitoral resultam em uma demanda crescente sobre as equipes técnicas da STI. Essas equipes precisam ser capazes de sustentar os serviços e soluções de TI oferecidos, além de atender de forma satisfatória aos usuários e cumprir os prazos legais, que são frequentemente exíguos (como no fechamento do Cadastro Eleitoral e em processos eleitorais).

O Tribunal atende 100 zonas eleitorais distribuídas em 77 municípios catarinenses, que atuam diariamente com solicitações de eleitores por meio de sistemas informatizados. Isso torna essencial uma resposta rápida aos problemas do ambiente tecnológico para não haver falhas na entrega dos serviços à sociedade.

Atualmente, os serviços especializados e contínuos de suporte a usuários são providos pelo Contrato n. 072/2021, com término de vigência previsto para 31 de outubro de 2025. Embora haja a possibilidade de prorrogação por até 12 meses e 12 dias, o Tribunal optou por antecipar uma nova contratação. Essa decisão considera que 2026 será um ano eleitoral e que o término do contrato atual em outubro poderia comprometer a prestação de serviços, especialmente em caso de segundo turno.

Portanto, a continuidade desses serviços é fundamental e deve ser executada por profissionais qualificados para atender às expectativas dos usuários com celeridade, eficiência e eficácia, mantendo a disponibilidade e a continuidade dos sistemas em produção e preservando a qualidade dos serviços prestados.

2. Alinhamento da contratação

2.1. Plano de Contratações Anual

A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações de TIC para 2025.

- Anexo II - Item 37 - Serviço de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TI.

2.2. Plano de Logística Sustentável

A contratação não conflita com as ações do Plano de Logística Sustentável do TRE-SC.

2.3. Outros instrumentos

A contratação está alinhada com as seguintes ações estratégicas e iniciativas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025:

- **OE1:** Aumentar a satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;
- **KR 1.1:** Atingir 70% no índice de satisfação dos usuários externos de TIC;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- **KR 1.2:** Atingir 80% no índice de satisfação dos usuários internos de TIC;
- **KR 1.3:** Manter o índice de satisfação dos usuários internos de TI com o serviço de atendimento (service desk) em 97% ou mais.

3. Requisitos da contratação

Os requisitos foram definidos para garantir que a solução contratada atenda às necessidades de negócio, legais e técnicas do Tribunal.

3.1. Requisitos de negócio

Requisito	Justificativa
Execução dos serviços, na sede da STI do TRE-SC em Florianópolis/SC, com possibilidade de plantões.	Devido à criticidade e sensibilidade das informações, busca-se evitar o tráfego de dados para ambientes externos à instituição. A execução presencial na sede do TRE-SC é fundamental para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações sensíveis gerenciadas pela instituição, reduzindo riscos associados ao tráfego de dados para ambientes externos e facilitando o controle de acesso físico e lógico aos sistemas críticos da Justiça Eleitoral.
Provimento e dimensionamento adequado da equipe técnica para execução ininterrupta dos serviços do Catálogo de TI, cumprindo os Níveis de Serviço (ANS).	É necessário um número adequado de profissionais para garantir o atendimento das demandas nos prazos estabelecidos no ANS do TRE-SC. A continuidade operacional dos serviços de TI exige dimensionamento apropriado da equipe técnica para absorver variações de demanda, garantir cobertura em períodos de ausências e assegurar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos, evitando interrupções que possam comprometer as atividades finalísticas do Tribunal.
Cumprimento de indicadores de qualidade e desempenho definidos pelo TRE-SC.	As atividades devem ser executadas com um nível de produtividade e qualidade previamente estabelecido pelo Tribunal. O estabelecimento de indicadores mensuráveis de qualidade e desempenho é essencial para o monitoramento objetivo da prestação dos serviços, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria contínua e assegurando que os padrões técnicos e operacionais do Tribunal sejam consistentemente atendidos.
Deslocamento de profissionais para atendimento em unidades da Justiça Eleitoral em Santa Catarina.	O TRE-SC possui cartórios eleitorais em diversos municípios, sendo necessário, eventualmente, o deslocamento de técnicos para prestação de serviços locais. A capilaridade da Justiça Eleitoral em Santa Catarina, com cartórios eleitorais distribuídos em diversos municípios do estado, demanda a disponibilidade de profissionais para deslocamento e atendimento presencial, visando solucionar demandas técnicas que não podem ser resolvidas remotamente e garantir suporte adequado às zonas eleitorais.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Possibilidade de execução temporária e esporádica de atividades de forma remota.	Situações como a pandemia de Covid-19 demonstraram a necessidade de prever a continuidade dos serviços em regime de home office. A capacidade de executar serviços remotamente representa elemento essencial de resiliência e continuidade de negócios, conforme demonstrado durante a pandemia de Covid-19, permitindo manter as operações em situações excepcionais como emergências sanitárias, condições climáticas adversas ou outras circunstâncias que impossibilitem o trabalho presencial.
Prestação de serviços em horários diversos (plantão) para suporte a eventos e sessões plenárias.	Necessário para dar suporte a atividades do Tribunal que ocorrem fora do horário de expediente regular. Algumas atividades institucionais do Tribunal, incluindo sessões plenárias e eventos eleitorais, podem ocorrer fora do expediente administrativo regular, exigindo disponibilidade de suporte técnico em regime de plantão para assegurar a normalidade das operações e resolver incidentes críticos que possam surgir durante esses eventos/períodos.
Provimento de profissional para Supervisão do atendimento, presencialmente na sede do TRE-SC.	A presença de um supervisor é crítica para garantir a qualidade contínua dos atendimentos e a satisfação dos usuários. A presença contínua de um supervisor na sede do Tribunal é indispensável para coordenar a equipe técnica, realizar gestão de incidentes e problemas em tempo real, garantir alinhamento com as expectativas institucionais e promover a melhoria contínua dos processos de atendimento.
Execução de pacotes de serviço adicionais para atender a picos sazonais de demanda (Eleições, Recadastramento Biométrico, etc.).	Justifica-se por aumentos de demanda gerados por eventos específicos do calendário eleitoral ou projetos determinados pela Administração. O calendário eleitoral e projetos institucionais específicos geram picos previsíveis de demanda que excedem significativamente a capacidade da equipe regular, sendo necessária a contratação flexível de serviços adicionais para absorver esse acréscimo temporário de trabalho sem comprometer a qualidade e os prazos de entrega acordados.
A empresa vencedora não poderá ter outro contrato vigente com o TRE-SC para serviços de apoio à área de Administração de Sistemas do TRE-SC.	Medida de segurança para evitar dependência de um único fornecedor, potenciais conflitos de interesse entre contratos correlatos e assegurar a diversificação de fornecedores como medida de segurança institucional e continuidade de negócios.

3.2. Requisitos legais

Requisito	Justificativa
Jornada de trabalho de 6 horas diárias, com dedicação exclusiva, nos termos da CLT.	Necessário para o atendimento das demandas durante todo o horário de expediente do órgão, assegurando a cobertura integral do expediente administrativo do Tribunal, garantindo disponibilidade contínua de suporte técnico aos usuários durante todo o horário de funcionamento.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Provimento de preposto no local de execução dos serviços, conforme art. 118 da Lei n. 14.133/2021.	Exigência legal para que a Contratada tenha um representante formal para responder pela execução do contrato, para interlocução direta com o TRE-SC, gestão da equipe e resolução imediata de questões contratuais e operacionais.
Respeito às normas de Segurança da Informação publicadas pelo TRE-SC.	Garantir a proteção das informações e dos ativos de TI do Tribunal, assegurando a conformidade com as políticas institucionais de segurança, protegendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e ativos tecnológicos do Tribunal.
Respeito ao código de ética do TRE-SC.	Garantir o alinhamento ético dos profissionais com os valores da instituição e a conduta profissional alinhada aos princípios e valores institucionais, preservando a imagem e a reputação da Justiça Eleitoral.
Respeito às normas do TRE-SC relacionadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e a confidencialidade das informações.	Assegurar a proteção de dados pessoais manipulados durante a prestação dos serviços, garantindo o tratamento adequado de dados pessoais conforme a legislação vigente, minimizando riscos de incidentes de segurança e sanções legais.
Aderência à legislação trabalhista em vigor.	Garantir o cumprimento de todas as obrigações legais relacionadas aos profissionais alocados.

3.3. Requisitos técnicos

Requisito	Justificativa
Provimento de equipe técnica com formação adequada e conhecimento em ITIL.	Assegurar a execução dos serviços conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI reconhecidas internacionalmente, garantindo eficiência, qualidade e alinhamento com os padrões adotados pelo Tribunal.
Utilização obrigatória do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (tickets) adotado pelo TRE-SC.	Garantir o registro centralizado, rastreabilidade completa e documentação adequada de todas as demandas, viabilizando o controle gerencial, a mensuração de indicadores e a auditabilidade dos serviços prestados.
Aderência às normas e aos padrões internos de procedimentos técnicos adotados pelo TRE-SC.	Garantir a padronização, a uniformidade e a conformidade dos serviços prestados.
Utilização do padrão de atendimento definido em conjunto com o TRE-SC (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros).	Assegurar uma comunicação clara, uniforme e profissional com os usuários.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Conhecimentos mínimos da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br).	Atender os termos da <u>Resolução CNJ n. 443/2022</u> e da <u>Portaria CNJ n. 257/2022</u> , observando os requisitos mencionados nos referidos documentos nas disponibilizações dos profissionais, garantindo que os profissionais possuam as competências necessárias para suportar a infraestrutura e os serviços relacionados ao Poder Judiciário.
---	--

A natureza dos serviços torna a contratação incompatível com a natureza profissional de pessoa física, pois os requisitos exigem uma equipe multidisciplinar, estrutura de gestão, capacidade de alocação de múltiplos profissionais e garantia de continuidade. A exigência de uma estrutura mínima, com equipe de profissionais e corpo técnico para a execução do objeto, justifica a contratação de pessoa jurídica.

4. Levantamento de mercado

4.1. Análise das alternativas possíveis

4.1.1. Soluções disponíveis no mercado

Foram identificados três principais modelos de remuneração de serviços terceirizados de TI:

- **A - Postos de Trabalho:** esse modelo consiste na remuneração da empresa contratada pela disponibilização de profissionais alocados, geralmente calculada por tempo (ex: homem-hora, homem-mês). Em sua forma pura, a Administração Pública assume o gerenciamento direto das atividades e da produtividade desses profissionais;
- **B - Entregáveis (UST ou similares):** nesse modelo, a remuneração é baseada em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou outras unidades similares. Cada UST representa uma unidade de medida padronizada de um serviço específico, vinculada a cada atividade ou item de um catálogo de serviços predefinido. O pagamento ocorre conforme o volume de USTs executadas e aceitas;
- **C - Níveis Mínimos de Serviço (NMS):** essa modalidade de remuneração é atrelada diretamente ao desempenho e à qualidade dos serviços prestados, por meio do cumprimento de metas e indicadores previamente estabelecidos. A remuneração é geralmente fixa mensalmente, mas está condicionada à performance da contratada, com previsão de glosas (descontos) ou penalidades por descumprimento dos níveis acordados.

4.1.2. Contratações públicas similares

Produto/Serviço 01	Contrato n. 018/2024
Instituição Pública	Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal - TRE-DF
Fornecedor	Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços LTDA
Descrição	Contratação de serviços de Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, mediante alocação de postos de trabalho, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial, a usuários de Soluções de Tecnologia da Informação e Infraestrutura de TIC no Tribunal Regional Eleitoral do DF.
Valor Estimado	R\$ 2.588.327,39 (anual)
Observações	Modalidade Posto de Trabalho combinado com níveis mínimos de serviço (NMS)



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Produto/Serviço 02	Contrato n. 007/2025
Instituição Pública	Tribunal Regional Eleitoral de Goiás - TRE-GO
Fornecedor	Ilha Service Tecnologia e Serviços LTDA
Descrição	Prestação de serviços contínuos de técnicos especializados em operação de infraestrutura, sustentação e atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação, englobando atendimento na central de serviços (service desk), suporte técnico a usuários (1º, 2º e 3º níveis), sustentação de aplicações e de infraestrutura de TIC e suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.
Valor Estimado	R\$ 1.701.000,00 (anual)
Observações	Realização de pagamento fixo mensal atrelados a Níveis Mínimos de Serviço

Produto/Serviço 03	Contrato n. 040/2023
Instituição Pública	Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE-PE
Fornecedor	FSBR - Fábrica de Software do Brasil LTDA.
Descrição	Prestação de serviços de Suporte Técnico Remoto e Presencial (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE
Valor Estimado	R\$ 479.878,00 (para 24 meses)
Observações	Realização de pagamento com Unidades de Serviço Técnico (UST), bem como aferição de indicadores de níveis de serviço.

Produto/Serviço 04	Contrato n. 35/2023
Instituição Pública	Conselho Nacional de Justiça - CNJ
Fornecedor	Interop Informática LTDA
Descrição	contratação de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial.
Valor Estimado	R\$ 11.985.159,60 (para 20 meses)
Observações	Utiliza o modelo híbrido de contratação conforme Relatório AJU (1008976), com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviço-NMS e disponibilização de profissionais em regime de dedicação exclusiva.

Produto/Serviço 05	Contrato n. 12/2025
Instituição Pública	Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso - TJ-MT
Fornecedor	DSS Serviços de Tecnologia da Informação LTDA
Descrição	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados, abrangendo suporte técnico, implantação e otimização das práticas ITIL, além da operação e gestão de Service Desk nos níveis 1º, 2º e 3º, por 36 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Valor Estimado	R\$ 9.944.744,70 (anual)
Observações	Realização de pagamento mensal por possíveis glosas e Indicadores de Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

4.2. Justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar

A elaboração deste estudo preliminar baseia-se na análise de diferentes modelos de contratação para serviços de Tecnologia da Informação. No que tange ao modelo por **Posto de Trabalho**, a Súmula n. 269 do TCU estabeleceu que a remuneração deve ser atrelada a resultados ou ao cumprimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por posto apenas em casos excepcionais e devidamente justificados. Este modelo é considerado inviável, pois, conforme o Acórdão Plenário n. 1.558/2003, ele cria um "paradoxo do lucro-incompetência", incentivando a empresa contratada a manter postos de trabalho ociosos, já que é remunerada por eles.

Outra métrica analisada foi a **Unidade de Serviço Técnico (UST)**, que busca precificar e controlar serviços pré-estabelecidos no Catálogo de Serviços. Embora essa solução atribua um valor em unidade para cada atividade, sua implementação exige uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização contratual, demandando uma análise detalhada de cada atendimento realizado. Além disso, os Acórdãos TCU Plenário n. 2.037/2019 e n. 1.508/2020 constataram deficiências em contratações que utilizavam essa métrica e recomendaram evitar sua aplicação em serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI.

Diante das limitações dos modelos anteriores, a contratação por Níveis Mínimos de Serviços (NMS) apresenta-se como a alternativa tecnicamente viável. Este modelo remunera o prestador com um valor fixo mensal, com base na mensuração de serviços e resultados alcançados, e requer o fornecimento de informações sobre o ambiente computacional, histórico de consumo e serviços a serem sustentados. Importante ressaltar que esta é a modalidade recomendada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração, facilitando o custeamento, a orçamentação, a gestão e a fiscalização do contrato.

No que se refere ao local de execução dos serviços contínuos de infraestrutura de TIC, a análise prosseguiu, ponderando-se entre a prestação em ambiente externo ou interno à Justiça Eleitoral. A escolha pelo ambiente interno é justificada, principalmente, pelo fato de o TRE-SC possuir cerca de 70% de seus serviços vinculados a sistemas exclusivos, desenvolvidos internamente. A prestação de suporte em ambiente interno contempla a agilidade necessária para atender os prazos exíguos, muitas vezes contados em horas, exigidos para a solução de atendimentos. Adicionalmente, a permanência de técnicos na instituição otimiza a gestão das atividades e garante maior segurança da informação aos dados institucionais, devido à forte dependência de acessos restritos a sistemas e informações sensíveis.

O serviço, portanto, deverá ser prestado no ambiente interno do TRE-SC, o que compreende a Sede do Tribunal, seus anexos e/ou Zonas Eleitorais. Excepcionalmente, o Contratante poderá autorizar a prestação de serviços de forma remota, cabendo ao TRE-SC disponibilizar os equipamentos necessários, mas não se responsabilizando pelo seu transporte ou pela conectividade. A contratada deverá ainda garantir que seus recursos humanos e materiais não sejam compartilhados em execução simultânea em outros contratos.

5. Descrição da solução

O objeto consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do TRE-SC, composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico (*service desk*), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como pelo auxílio no controle de ativos de TI.

5.1. Detalhamento dos Serviços

- **Suporte Técnico (Service Desk):** pressupõe o atendimento presencial e/ou remoto na Central de Serviços de TI, que atua como ponto único de contato entre os clientes/usuários e a área de TI. É responsável por receber,



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar incidentes, dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento, visando padronizar e agilizar a resolução;

- **Manutenção de Equipamentos e Infraestrutura:** consiste na manutenção corretiva e preventiva de ativos de TI, instalação e movimentação física de equipamentos, preparação de infraestrutura de TI;
- **Apoio ao Controle de Ativos de TI:** colaborar com as equipes técnicas do Tribunal nas etapas de organização, movimentação, conferência e controle de equipamentos e ativos de TI.

5.2. Local e Horário de Execução

Os serviços serão executados, preferencialmente, junto à Secretaria de Tecnologia da Informação, no edifício sede do TRE-SC, situado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, de segunda a sexta-feira das 12h às 19h30min, com jornada diária de 6 horas e, excepcionalmente, em caráter de plantão, para suporte a eventos ou às sessões plenárias, quando houver necessidade.

Considerando que o horário de atendimento ao público do TRE-SC é, atualmente, das 13h às 19h, o horário estabelecido para a execução das atividades pela contratada se justifica pela necessidade de a equipe técnica dispor de tempo hábil para executar tarefas cruciais de manutenção e preparação, que incluem: a preparação do ambiente, testes na infraestrutura e a resolução preventiva de problemas (no início do expediente), visando evitar indisponibilidades; e, ao final do dia, a conclusão de chamados e soluções pendentes, além da organização do trabalho para o dia seguinte.

As atividades, em sua maioria, deverão ser realizadas na sede e nos prédios anexos do TRE-SC, todavia, eventualmente e mediante comunicação prévia, poderão ser realizadas em locais diversos, nos limites do Estado de Santa Catarina. Havendo essa necessidade, a empresa contratada responsabilizar-se-á pelas despesas com hospedagem e alimentação, bem como por todos os encargos trabalhistas decorrentes do traslado.

5.3. Operacionalização das Atividades

O TRE-SC possui um Catálogo de Serviços de TI com 149 itens em constante atualização, executados conforme normas internas e o modelo ITIL, e regidos por um Acordo de Nível de Serviço (ANS). O gerenciamento desses serviços é feito por uma ferramenta de Service Desk, fornecida pelo TRE-SC, na qual a empresa contratada deve registrar e detalhar todas as ocorrências em tempo real para fins de controle e estatísticas.

A Central de Serviços de TI é responsável por registrar, categorizar e acompanhar as ocorrências desde a abertura até a solução, mantendo o usuário informado. O atendimento pode ser remoto ou presencial e é organizado em níveis de escalonamento. A conclusão de uma ocorrência envolve o registro detalhado da solução implementada, que alimenta uma base de conhecimento, e a comunicação do resultado ao usuário, incentivando a pesquisa de satisfação. A equipe deve consultar a base de conhecimento do TRE-SC para agilizar os atendimentos.

5.4. Supervisor de Atendimento e Preposto

A empresa contratada deve fornecer um **Supervisor de Atendimento** com formação superior em TI e certificação ITIL Foundation, que atuará presencialmente no TRE-SC. Ele será responsável por acompanhar a equipe, controlar as atividades e garantir a qualidade dos serviços. Adicionalmente, a empresa deve designar um **preposto** para representação formal, que também deve trabalhar no local.

5.5. Aumento de Demandas

A contratação deve prever a flexibilidade para atender a picos de demanda gerados por eventos eleitorais (Eleições, Plebiscito, Referendo, Consulta Popular, Recadastramento Biométrico, Revisão do Eleitorado) ou projetos específicos, aqui tratados como Pacote Adicional II. Ainda, os serviços, cuja denominação será Pacote Adicional I, poderão ser solicitados em horários e dias estendidos, incluindo fins de semana e feriados.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Além disso, a eventual necessidade de deslocamento de profissionais para outras unidades no estado de Santa Catarina está prevista. A empresa contratada será responsável pelas despesas com hospedagem e alimentação, bem como pelos encargos trabalhistas. O TRE-SC pagará uma taxa de deslocamento por profissional em caso de pernoite (ou 50% expediente se não houver), exceto para viagens sem pernoite na região metropolitana de Florianópolis.

As atividades, embora concentradas na sede e anexos do TRE-SC, poderão ser realizadas em outros locais do estado. Para auxiliar na estimativa de custos, a empresa deve considerar o histórico de deslocamentos: 53 em 2023, 58 em 2024 e 194 em 2025, conforme o Gráfico 1. O número elevado de 2025, contabilizado até junho, foi resultado de um projeto que abrangeu todos os cartórios eleitorais do estado.

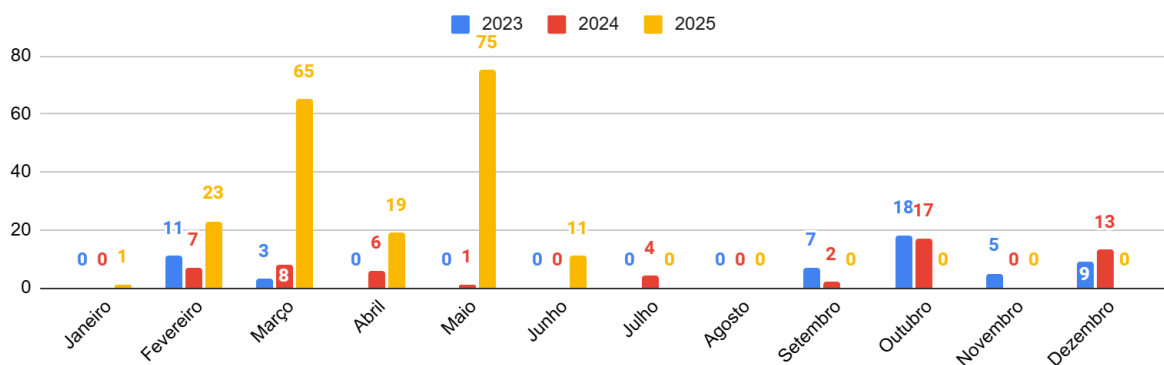


Gráfico 1 - Quantidade de taxas de deslocamento realizadas em 2023, 2024 e 2025

Fonte: TRE-SC

A prestação de serviços de plantão fora do horário de expediente do TRE-SC poderá ser requerida para dar suporte a eventos e sessões plenárias. O histórico de solicitações mostra que os serviços do Pacote de Serviço Adicional I foram executados, em média mensal, 54 vezes em 2023, 154 em 2024 e 197 em 2025. Já para o Pacote de Serviço Adicional II, houve um pedido nos últimos três meses de 2023, dois durante o ano de 2024 e um durante o ano de 2025.

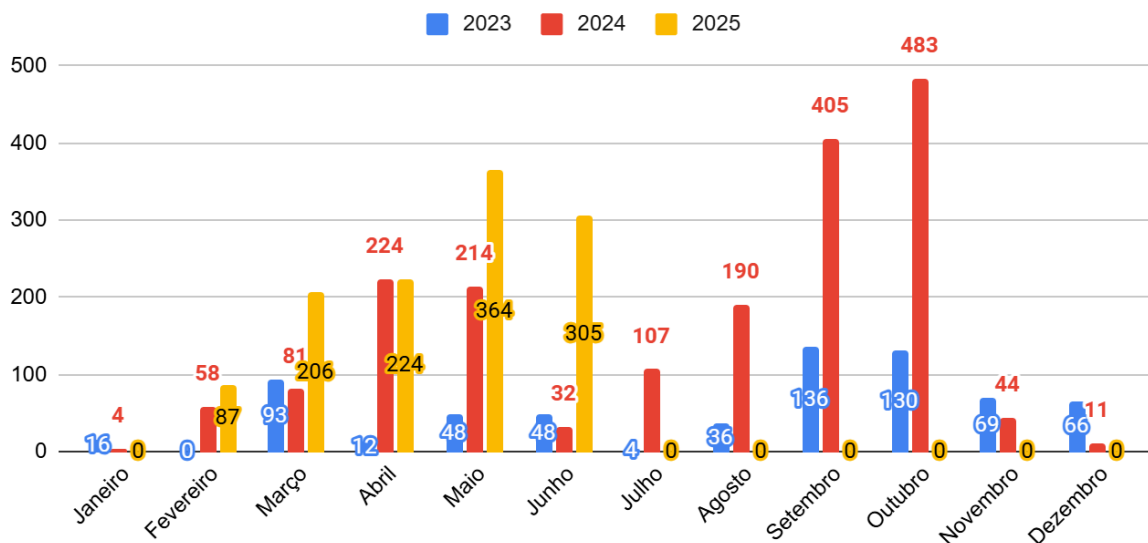


Gráfico 2 Quantidade de Pacotes de Serviços Adicionais I em 2023, 2024 e 2025

Fonte: TRE-SC



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

5.6. Requisitos de Qualificação e Atividades a serem Desempenhadas

Para execução dos serviços será exigido o preenchimento dos seguintes requisitos aos profissionais:

- a) Formação de nível superior na área de tecnologia da informação;
- b) Conhecimento de ITIL;
- c) Conhecimento em cabeamento estruturado;
- d) Conhecimento em redes de computadores;
- e) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos e aplicativos;
- f) Conhecimento em manutenção de sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- g) Certificação *ITIL Foundation*, expedida pela EXIN (*Examination International*) devidamente comprovados para o profissional que realizará a função de Supervisor de Atendimento;

As principais atividades incluem:

Principais atribuições relativas ao serviço de suporte técnico a serem executadas:

- oferecer orientações aos usuários, mediante pesquisa na base de conhecimentos do TRE-SC, quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;
- executar intervenção em estação de trabalho de usuários do TRE-SC, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;
- registrar detalhadamente no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI de todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes às ocorrências dos usuários;
- informar usuários quanto ao andamento das ocorrências por ele registradas mediante solicitação;
- identificar e reportar imediatamente ao Supervisor de Atendimento problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-SC ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- receber e documentar as soluções de ocorrências e efetuar o fechamento das mesmas no sistema;
- detectar e verificar a persistência de erros/problemas na infraestrutura de TI, bem como o seu monitoramento;
- executar testes de sistema operacional e de homologação de software;
- configurar serviços e ativos de rede;
- homologar periféricos;
- preparar ambiente de TI;
- executar outros serviços correlatos ao atendimento aos usuários.

Principais atribuições relativas aos serviços de manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como auxílio no controle de ativos de TI

- instalar, substituir e remanejar módulos e equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
- realizar testes gerais em equipamentos e mídias;
- incluir/alterar informações em sistemas informatizados;
- auxiliar nas atividades de desfazimento de equipamentos;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- preparar equipamentos para transporte;
- abrir/consultar ocorrências externas;
- auxiliar na homologação de procedimentos técnicos;
- ativar ambientes que necessitem de infraestrutura de TI;
- pesquisar soluções tecnológicas;
- realizar conferência física de equipamentos/materiais;
- organizar e entregar documentos, equipamentos e materiais;
- auxiliar na elaboração de documentos em geral;
- confeccionar redes de cabeamento estruturado e realizar manutenção da infraestrutura de redes;
- executar outros serviços correlatos à manutenção de ativos de TI e à infraestrutura de redes.

Principais atribuições do Supervisor de Atendimento:

- acompanhar e controlar as atividades do serviço de atendimento, visando garantir os níveis de serviço exigidos;
- acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento, monitorando reclamações e problemas na execução das atividades;
- identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando ao processo de melhoria contínua do serviço de atendimento;
- suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- repassar orientações e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- participar de reuniões de acompanhamento sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao gestor do contrato, propondo, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- informar a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de clientes para serem repassados ao TRE-SC;
- garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;
- garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, fraseologia, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRE-SC;
- acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pela Central de Serviços, garantindo os seus fechamentos dentro dos níveis de serviço exigidos;
- atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os demais técnicos da equipe em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.

5.7. Categoria e Salário Base

A convenção coletiva de trabalho para o Setor Privado do Sindicato dos empregados em empresas de processamento de dados de Santa Catarina – SINDPD/SC, apresenta Quadro 1 com a tabela salarial para 2024/2025:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

a) Analista de Sistemas.	R\$ 4.175,00
b) Funções que exigem formação universitária de graduação plena.	R\$ 3.886,00
c) Programadores e instrutores.	R\$ 3.370,00
d) Supervisores e Cargos de Nível Técnico.	R\$ 2.251,00
e) Auxiliares Administrativos, Financeiros e de Escritórios e Assistentes de Apoio ao Usuário.	R\$ 1.873,00
f) Digitadores e Telefonistas.	R\$ 1.873,00
g) Pessoal de Serviços Gerais e Contínuos.	R\$ 1.873,00

Quadro 1 - Tabela salarial do SINDPD/SC

Fonte: <http://www.sindpdsc.org.br/index.php/acordos-e-convencoes/> em 29/7/2025

De acordo com os requisitos de qualificação e atividades elencados no subitem 5.6, os profissionais que estarão envolvidos na prestação do serviço se enquadram na Categoria **b) Funções que exigem formação universitária de graduação plena**, com piso salarial de R\$ 3.886,00 para uma carga horária de 44 horas.

Conforme o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), a função se enquadra como Analista de Suporte Computacional (2124-20). Os técnicos que irão exercer o suporte técnico são compatíveis com o nível Pleno, afinal são profissionais que devem ter conhecimento técnico e experiência que lhes permita tomar decisões e lidar por conta própria com a maioria das tarefas, embora reportem decisões mais importantes a seu supervisor. Já o Supervisor de Atendimento, por sua vez, é compatível com o nível Sênior, vez que deve ser uma referência técnica para consulta e orientação dos técnicos plenos, além de exercer atividades de liderança, comunicação e gestão da equipe. A complexidade do serviço é elevada, com cerca de 70% dos atendimentos sendo específicos da Justiça Eleitoral, exigindo maior curva de aprendizado, adaptação e agilidade.

Uma análise de mercado, baseada no mapa salarial da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), demonstrou que os salários praticados para a função são superiores ao piso da convenção coletiva do SINDPD/SC. Em consonância com o Acórdão n. 2.758/2018 do Plenário do TCU, que permite a fixação de um piso salarial superior ao da convenção quando comprovado que o mercado paga valores mais altos para o tipo de tarefa exigida, a Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, define os valores de mercado para Analista de Suporte Computacional Pleno e Sênior em R\$ 5.075,52 e R\$ 7.487,05, respectivamente, para uma carga horária de 44h semanais, o que ratifica a superioridade salarial do mercado em relação ao piso da categoria. A Portaria também aponta que, para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar o valor de Fator-k de 2,12 (Pleno) e 2,03 (Sênior).

Diante disso, o estudo preliminar propõe que o salário-base mínimo para a contratação, convertido para 30 horas semanais, seja de R\$ 3.460,58 para o Analista de Suporte Pleno e R\$ 5.104,80 para o Sênior, conforme Quadro 2, superando o piso da categoria. Além disso, o Supervisor de Atendimento, que desempenha o papel de sênior, também precisará ter certificação ITIL e responsabilidades de gestão para garantir os níveis de serviço.

Cargo	Salário
Analista de Suporte Pleno	R\$ 3.460,58
Analista de Suporte Sênior	R\$ 5.104,80

Quadro 2 - Valor mínimo das remunerações

6. Estimativas de quantidades

Os serviços especializados e continuados de suporte, de manutenção de ativos de Tecnologia da Informação (TI) e auxílio no controle de equipamentos de TI são prestados atualmente pelo Contrato n. 072/2021. A empresa atualmente contratada disponibiliza equipe composta de 17 (dezesete) profissionais, sendo: 16 (dezesesseis) Analistas de Suporte Pleno, sendo um deles um pacote adicional II, e 1 (um) Analista de Suporte Sênior (Supervisor).



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

As informações que apontam o histórico relacionado aos chamados consideram as ocorrências registradas no período de 1º de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2025.

O Gráfico 3 e o Quadro 3 demonstram a quantidade de ocorrências atendidas mensalmente pela atual equipe, em que o pico de atividades atendidas pode ultrapassar, em determinados meses, a marca de 4.500 ocorrências.

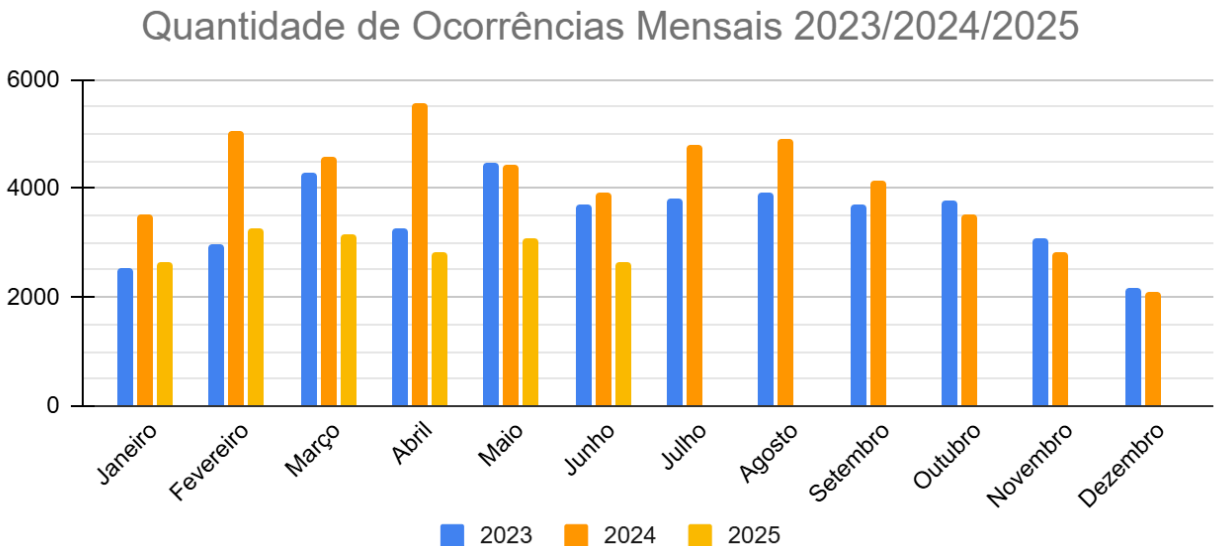


Gráfico 3 - Quantidade de ocorrências mensais - comparativo 2023/2024/2025
Fonte: TRE-SC

Mês	2023	2024	2025
Janeiro	2.531	3.537	2.643
Fevereiro	2.957	5.044	3.272
Março	4.280	4.567	3.142
Abril	3.268	5.563	2.821
Maio	4.459	4.419	3.071
Junho	3.705	3.917	2.645
Julho	3.801	4.788	-
Agosto	3.926	4.897	-
Setembro	3.718	4.133	-16
Outubro	3.765	3.512	-
Novembro	3.101	2.816	-
Dezembro	2.155	2.107	-
Total:	41.666	49.300	17.594

Quadro 3 - Quantidade de ocorrências mensais - comparativo 2023/2024/2025
Fonte: TRE-SC



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

O Quadro 4, por sua vez, demonstra o quantitativo de chamados distribuídos por faixa de horário em cada um dos meses dos anos de 2023, 2024 e 2025:

Distribuição de ocorrências por hora - 2023, 2024 e 2025												
2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
02:00 até 02:59								1				
06:00 até 06:59												1
07:00 até 07:59	1				1		1		1	5	7	8
08:00 até 08:59		2	1	12	2		1	1	11	49	51	22
09:00 até 09:59	24	18	44	37	34	30	13	11	12	39	47	24
10:00 até 10:59	69	68	39	81	80	118	99	130	133	74	52	35
11:00 até 11:59	58	49	62	41	77	45	67	78	108	42	45	46
12:00 até 12:59	243	277	392	329	421	315	361	314	389	407	364	269
13:00 até 13:59	453	490	757	591	723	665	660	688	583	610	570	336
14:00 até 14:59	493	581	766	545	767	678	714	711	693	639	521	360
15:00 até 15:59	400	458	681	483	743	590	639	627	572	601	431	378
16:00 até 16:59	323	377	565	416	616	446	462	459	424	480	401	238
17:00 até 17:59	243	313	477	336	506	395	403	444	373	410	300	204
18:00 até 18:59	191	265	423	335	416	350	327	385	355	331	262	198
19:00 até 19:59	32	58	73	59	73	73	52	75	63	75	49	34
20:00 até 20:59	1	1		2			1		1	2		2
21:00 até 21:59				1						1	1	
22:00 até 22:59								2				
23:00 até 23:59							1					
TOTAL 2023	2.531	2.957	4.280	3.268	4.459	3.705	3.801	3.926	3.718	3.765	3.101	2.155
2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
01:00 até 01:59				1								
06:00 até 06:59		1								1		
07:00 até 07:59		5	13	1	5		2	1	10	11		
08:00 até 08:59		28	46	18	25	1		2	24	47	1	5
09:00 até 09:59	7	76	72	58	95	6	7	21	53	42		18
10:00 até 10:59	86	59	73	105	112	76	127	122	114	77	61	43
11:00 até 11:59	71	97	103	99	77	58	107	162	86	65	51	31
12:00 até 12:59	297	555	465	540	463	398	510	528	357	317	336	288
13:00 até 13:59	583	754	706	822	731	651	841	776	663	616	496	329
14:00 até 14:59	664	811	683	768	783	658	810	699	650	603	505	351
15:00 até 15:59	624	815	670	774	643	704	733	721	607	531	487	317
16:00 até 16:59	523	693	525	808	574	508	631	613	540	441	335	285



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

17:00 até 17:59	506	535	522	665	445	438	509	586	494	379	304	257
18:00 até 18:59	171	500	600	752	362	354	423	521	420	306	204	164
19:00 até 19:59	4	115	89	152	100	65	87	143	113	66	35	19
20:00 até 20:59	1				2			1	1	8	1	
21:00 até 21:59					1		1	1		2		
22:00 até 22:59					1				1			
TOTAL 2024	3.537	5.044	4.567	5.563	4.419	3.917	4.788	4.897	4.133	3.512	2.816	2.107
2025	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
05:00 até 05:59					1		-	-	-	-	-	-
07:00 até 07:59	1	1	1	7	6	2	-	-	-	-	-	-
08:00 até 08:59		7	2	12	15	14	-	-	-	-	-	-
09:00 até 09:59		20	8	10	12	19	-	-	-	-	-	-
10:00 até 10:59		19	9	9	15	23	-	-	-	-	-	-
11:00 até 11:59	58	49	43	48	56	52	-	-	-	-	-	-
12:00 até 12:59	281	367	352	332	350	242	-	-	-	-	-	-
13:00 até 13:59	482	573	505	456	500	449	-	-	-	-	-	-
14:00 até 14:59	518	563	520	467	540	465	-	-	-	-	-	-
15:00 até 15:59	469	486	493	475	445	386	-	-	-	-	-	-
16:00 até 16:59	416	413	451	400	436	376	-	-	-	-	-	-
17:00 até 17:59	301	413	386	351	350	282	-	-	-	-	-	-
18:00 até 18:59	112	304	299	207	284	229	-	-	-	-	-	-
19:00 até 19:59	4	57	73	43	59	99	-	-	-	-	-	-
20:00 até 20:59	1			4	1	6	-	-	-	-	-	-
21:00 até 21:59					1	1	-	-	-	-	-	-
TOTAL 2025	2.643	3.272	3.142	2.821	3.071	2.645	-	-	-	-	-	-

Quadro 4 - Distribuição de ocorrências por hora - 2023/2024/2025

Fonte: TRE-SC

Uma análise do histórico de ocorrências de 2024 - com maior número de demandas - , detalhado no Quadro 4, revelou a necessidade de dimensionar a equipe de suporte. Ao calcular a média mensal e diária de ocorrências nas faixas de horário entre 12h e 20h, verificou-se que a demanda por atendimento supera 14 horas de trabalho em três dessas faixas, conforme indicado no Quadro 5. Considerando que a duração média de uma ocorrência é de 26,7 minutos (baseado nos registros de 2024), e assumindo que cada técnico trabalha continuamente, os dados sugerem a necessidade mínima de 15 técnicos para atender à demanda nestes horários.

Faixas de horário 2024	Média Mensal de Ocorrências	Ocorrências por dia (20 dias)	Qtd de horas demandadas na faixa (26,7 minutos por ocorrência)
12:00 até 12:59	421,16	21,06	9,37
13:00 até 13:59	664,00	33,20	14,77



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

14:00 até 14:59	665,42	33,27	14,80
15:00 até 15:59	635,50	31,77	14,14
16:00 até 16:59	539,67	26,98	12,01
17:00 até 17:59	470,00	23,50	10,46
18:00 até 18:59	398,08	19,90	8,86
19:00 até 19:59	82,33	4,12	1,83

Quadro 5 - Média de horas demandadas por faixa horária – Ano de 2024

Fonte: TRE-SC

Uma análise da fila de atendimento, considerando intervalos de 20 minutos (o tempo máximo de resposta), revelou o volume de chamados concorrentes. Em 2024, 37% das ocorrências foram registradas no mesmo intervalo de 20 minutos em que pelo menos outros 10 chamados simultâneos também ocorreram. Para 2023 e 2025, essa porcentagem foi de 34,13% e 29,35%, respectivamente. O pico de ocorrências registradas em um único intervalo de 20 minutos foi de 38 em 2023, 49 em 2024 e 32 em 2025.

Ano	Quantidade de ocorrências que entraram na fila de atendimento			
	Com até 4 outras	Com 5 a 9 outras	Com 10 a 16 outras	Com 17 ou mais outras
2023	8.124 (19,50%)	16.626 (39,90%)	14.220 (34,13%)	2.696 (6,47%)
2024	7.618 (15,45%)	17.252 (34,99%)	18.546 (37,62%)	5.884 (11,94%)
2025	3.571 (20,30%)	8.306 (47,21%)	5.164 (29,35%)	553 (3,14%)

Quadro 6 - Quantidade de ocorrências concorrentes na fila de atendimento

Fonte: TRE-SC

Com relação ao tempo de duração das ocorrências, o Quadro 7 demonstra que 73,25% delas foram executadas em até 20 minutos após terem o atendimento iniciado pelos técnicos.

Tempo de duração das ocorrências	2023 a 2025
Até 20 minutos	73,25%
Até 1h	13,66%
Acima de 1h	13,08%

Quadro 7 - Tempo de duração das ocorrências

Fonte: TRE-SC

Além das atividades desenvolvidas nas unidades do TRE-SC, são necessárias visitas técnicas aos cartórios eleitorais para realização das mais diversas atividades relacionadas à infraestrutura de TI, tais como adequação da rede de comunicação de dados, instalação de switches, adequação da infraestrutura do cartório, preparação dos ambientes para atendimento biométrico, entre outras. Para tanto, são estabelecidos roteiros de viagens que contemplam o atendimento a um conjunto de zonas eleitorais e são realizados por equipes compostas por dois técnicos de TI e tem a duração média de uma semana, desconsiderando os finais de semana.

O quantitativo de deslocamentos, demonstrado no Gráfico 1 para 2023, 2024 e 2025, deve ser considerado pela contratada. A ausência de técnicos em viagem reduz a equipe local, impactando diretamente os indicadores de



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

atendimento da Central de Serviços. Uma análise mais aprofundada mostra que, ao diluir o tempo de ausência dos técnicos ao longo do ano, o volume de deslocamentos equivale à necessidade de um técnico adicional para o contrato.

Com base na análise do histórico de chamados e na demanda operacional, a contratação da nova equipe técnica deve ser dimensionada para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços de suporte de TI. A equipe atual, composta por 16 profissionais (15 analistas de suporte pleno e 1 supervisor sênior), demonstra a capacidade de gerir mais de 4.500 ocorrências mensais, sendo a maioria resolvida em até 20 minutos.

O estudo da demanda horária de 2024 (Quadro 5) indica a quantidade de 15 técnicos para atender os picos de demanda entre 12h e 16h, que, somados a um supervisor, totalizam 16 profissionais. Adicionalmente, as visitas técnicas aos cartórios eleitorais geram a ausência de técnicos da equipe local. O volume dessas ausências, quando diluído ao longo do ano, sugere 1 (um) profissional adicional para manter o nível de serviço sem comprometer os indicadores de atendimento.

Portanto, com o objetivo de atender a demanda de rotina, picos sazonais, picos simultâneos de chamados e as necessidades de deslocamento sem prejudicar a qualidade do serviço, o quantitativo ideal estimado para a nova contratação é de 17 (dezesete) profissionais, com uma equipe composta por 16 (dezesesseis) analistas de suporte pleno e 1 (um) supervisor sênior.

7. Vigência da contratação

Considerando a natureza contínua do objeto ora demandado, propõe-se que o contrato a ser celebrado tenha vigência inicial de 2 anos, a partir da data da assinatura, conforme autorizado pelo art. 106 da Lei n. 14.133/2021, prorrogável até o limite decenal, nos termos do art. 107 da referida Lei.

A adoção de vigência plurianual traz benefícios relevantes para a Administração, destacando-se:

- a) Racionalização administrativa: reduz a necessidade de formalização de aditivos contratuais de prorrogação em curtos intervalos, gerando economia de tempo e de recursos das áreas técnicas, jurídicas e de gestão de contratos;
- b) Estabilidade na execução contratual: evita a fragmentação da prestação dos serviços e contribui para a manutenção de rotinas operacionais já consolidadas, prevenindo descontinuidades decorrentes de processos licitatórios frequentes ou alterações contratuais recorrentes;
- c) Eficiência no planejamento orçamentário e operacional: facilita a previsão e o gerenciamento das despesas ao longo do ciclo de contratação e permite à Administração estruturar suas atividades com maior segurança e previsibilidade;
- d) Potencial para obtenção de propostas economicamente mais vantajosas: a vigência mais extensa tende a estimular ofertas comerciais mais competitivas, permitindo ao futuro contratado diluir custos de mobilização e estruturação do serviço ao longo do prazo contratual;
- e) Redução de impactos decorrentes de transições contratuais frequentes, como novas fases de implantação, adaptação de equipes, treinamentos e ajustes operacionais;
- f) Alinhamento com os princípios da economicidade, eficiência e planejamento, consagrados na Lei n. 14.133/2021, promovendo uma atuação administrativa mais racional e sustentável; e

Diante de tais elementos, entende-se que a adoção de vigência plurianual no presente caso atende ao interesse público, evita o risco de troca de contrato em ano coincidente com o eleitoral e contribui para a adequada execução do objeto contratual, com ganhos de eficiência e economicidade para a Administração.

8. Estimativa do valor da contratação

Conforme análise realizada no subitem 5.7, e em observância à Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, adotou-se como base os valores de mercado referentes às funções de Analista de Suporte Pleno e Analista de



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Suporte Sênior, devidamente convertidos para a carga horária de 30 horas semanais. Para a estimativa de custos, aplicou-se o Fator-K como parâmetro de referência, resultando no Quadro 8, que apresenta os respectivos valores mensais estimados.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
Item	Categoria de Serviço					
	Perfil	Salário de referência (A)	Fator-K	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do perfil (C)	Custo total mensal por perfil (D = C x B)
1	Analista de Suporte Computacional Pleno	R\$ 3.460,58	2,12	16	R\$ 7.336,43	R\$ 117.382,88
2	Analista de Suporte Computacional Sênior	R\$ 5.104,80	2,03	1	R\$ 10.362,74	R\$ 10.362,74
Total:						R\$ 127.745,62

Quadro 8 - Planilha simplificada para estimativa mensal do valor do serviço

Considerando que a contratação prevê, além do valor referente aos profissionais contratados, o Pacote adicional I e o Pacote adicional II, o Quadro 9 apresenta os valores estimados tomando como base os quantitativos executados em 2024, quais sejam: 154 e 1 (um), respectivamente. Cabe destacar que em relação ao Pacote adicional I, 150 foram realizados pelos Analistas de Suporte Computacional Pleno e 4 (quatro) pelo Analista de Suporte Computacional Sênior.

Estimativa de Custo Total Anual da contratação					
Item	Descrição	Quantidade	Custo Unitário Mensal	Custo Total Mensal	Custo Total Anual
1	Analista de Suporte Computacional Pleno	16	R\$ 7.336,43	R\$ 117.382,88	R\$ 1.408.594,56
2	Analista de Suporte Computacional Sênior	1	R\$ 10.362,74	R\$ 10.362,74	R\$ 124.352,88
3	Pacote de Serviço Adicional I - Analista Pleno	150	R\$ 66,38	R\$ 9.957,00	R\$ 119.484,00
4	Pacote de Serviço Adicional I - Analista Sênior	4	R\$ 66,38	R\$ 265,52	R\$ 3.186,24
5	Pacote de Serviço Adicional II	1	R\$ 7.336,43	R\$ 7.336,43	R\$ 88.037,16
Total:				R\$ 145.304,57	R\$ 1.743.654,81

Quadro 9 - Estimativa de custo anual

Destaca-se que o cálculo salarial baseou-se em um mapa salarial da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia por se constatar que o mercado pratica valores superiores ao piso da convenção coletiva do SINDPD/SC para as atividades exigidas.

Ademais, o Acordo Coletivo de Trabalho de referência para a categoria em Santa Catarina é o do **Sindicato dos Empregados em Empresas de Processamento de Dados de Santa Catarina (SINDPD/SC)**.

Dessa forma, considerando o quantitativo estimado de 17 profissionais (1 Supervisor Sênior e 16 Analistas Plenos), os salários de referência de mercado — superiores ao piso sindical, conforme justificado no estudo e autorizado pelo Acórdão n. 2.758/2018 do TCU —, bem como os encargos e demais despesas, o valor estimado da contratação



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

é de **R\$ 1.743.654,81 (um milhão, setecentos e quarenta e três mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e um centavos)** ao ano.

9. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação

O objeto da contratação é tecnicamente indivisível. As atividades de suporte técnico, manutenção de equipamentos e infraestrutura são interdependentes e requerem uma equipe coesa e integrada para garantir a eficiência e a agilidade na resolução dos problemas. O parcelamento prejudicaria a visão unificada do ambiente tecnológico, dificultaria a identificação de causas-raiz de problemas complexos e aumentaria a complexidade da gestão e fiscalização contratual. Portanto, a contratação de uma única empresa para a prestação de todos os serviços descritos é a solução que garante a melhor execução do objeto.

10. Demonstrativo dos resultados pretendidos

Esta contratação visa aprimorar a prestação de serviços da Justiça Eleitoral catarinense à população, que depende fortemente da Tecnologia da Informação para atividades como emissão de títulos, cadastramento biométrico, certidões e, principalmente, o processo eleitoral. É fundamental que a contratação garanta a disponibilidade e a continuidade desses serviços essenciais, proporcionando agilidade no atendimento aos usuários e otimizando o funcionamento de toda a infraestrutura de TI.

11. Providências a serem adotadas previamente à celebração do contrato

A transição contratual será apoiada pelas equipes técnicas da Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnologia (CSIT), que auxiliarão na solução de eventuais problemas de início de operação e fornecerão as informações e orientações necessárias para a execução das atividades, conforme o catálogo de serviços e o contrato.

As considerações para a transição incluem:

- **Reunião de alinhamento:** encontro entre a empresa contratada, o gestor do contrato e os gestores da STI para alinhar os detalhes da entrada em operação da nova equipe.
- **Definição de modelos:** estabelecimento dos modelos de acompanhamento e dos relatórios de atividades que a contratada deverá apresentar.
- **Repasse de informações:** o TRE-SC fornecerá todas as informações, documentações e acessos necessários para a realização das tarefas pela nova equipe.

12. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não há contratações correlatas ou interdependentes.

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras

O objeto a ser contratado consiste na prestação de serviços de natureza intelectual e técnica, não acarretando impactos ambientais diretos e relevantes.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

14. Análise de Riscos

ETAPA: Escopo, contexto e critérios													
Instituição	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA												
Unidade	Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura tecnológica.												
Escopo:	Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do TRE-SC												
Objetivo:	Garantir um suporte de TI ágil e padronizado aos usuários, bem como a contínua funcionalidade da infraestrutura de TI												
Contexto Interno:	Forças: 1. Experiência da equipe de servidores com a contratação e gestão de serviços terceirizados. 2. Catálogo e níveis mínimos de serviço bem documentados.												
	Fraquezas: 1. Alta demanda de suporte de TI para ser suportada pelo quadro atual de servidores; 2. Catálogo de TI específico da Justiça Eleitoral pode, inicialmente, dificultar os serviços prestados.												
Contexto Externo:	Oportunidades: O objeto pretendido é prestado por diversas empresas do mercado.												
	Ameaças: Falta de recursos orçamentários pode comprometer o custeio dos serviços; Impugnação/recurso/denúncia.												
Critérios de riscos:	Utilizando critérios do Plano de Gestão de Riscos aprovado pela Portaria da Presidência n. 45/2021												
ETAPA: Processo de avaliação de riscos													
Identificação de riscos					Análise de riscos							Avaliação de riscos	
ID	CATEGORIA	TIPO	FONTES DE RISCO	Descrição	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco Inerente (NRI)	Controles internos existentes	Eficácia do Controle	Nível de Risco Residual	Limite de Exposição	Decisão do Gestor de Riscos	Validação superior
R#001	Estratégico	Aquisições e contratações	Eventos externos	Devido à possível escassez de empresas qualificadas para suporte técnico contínuo e em volume adequado, poderá ocorrer a inexistência de propostas que atendam aos requisitos da contratação, o que poderá levar à não contratação	Baixa	Alto	RM - Risco Médio	Ao elaborar o projeto básico/edital de licitações, comparar requisitos com os de outros órgãos/contratos, para as especificações	Satisfatório	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

				de um fornecedor capacitado, impactando no prazo e na qualidade do suporte de TI.				estarem de acordo com o que é praticado no mercado.					
R#002	Estratégico	Continuidade de negócio	Processos	Devido à possível insuficiência de capacidade gerencial ou técnica da empresa contratada, poderá ocorrer a prestação do serviço em desconformidade com a quantidade, qualidade e prazos estabelecidos, o que poderá levar ao comprometimento da funcionalidade da infraestrutura e do suporte de TI, impactando na qualidade do serviço final e no prazo de atendimento às demandas.	Média	Alto	RA - Risco Alto	Estipular cláusulas de glosa e multas por não cumprimento de requisitos no prazo ou com a qualidade solicitada.	Forte	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado
R#003	Operacional	Continuidade de negócio	Processos	Devido à possível fragilidade ou deterioração da capacidade operacional e/ou financeira da empresa contratada, poderá ocorrer a incapacidade de prestar o serviço de forma aceitável ou sua interrupção durante a vigência do contrato, o que poderá levar à descontinuidade do suporte de TI e prejuízo à infraestrutura, impactando na qualidade do serviço, no prazo de atendimento e no custo de uma eventual nova contratação.	Baixa	Alto	RM - Risco Médio	Criar requisitos no Edital que permitam a participação de empresas que possuam estrutura adequada para atender os requisitos do contrato integralmente.	Satisfatório	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

R#004	Operacional	Tecnologia da Informação	Processos	Devido à ocorrência de um volume de demandas superior ao planejado, poderá ocorrer a incapacidade da empresa contratada em atender aos Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos, o que poderá levar à insatisfação dos usuários e à degradação do suporte de TI, impactando na qualidade do serviço e no prazo de resolução das solicitações.	Baixa	Médio	RM - Risco Médio	Na estipulação dos requisitos do contrato, definir possibilidade de ampliação da capacidade de atendimento em períodos em que a demanda estiver muito superior ao previsto originalmente.	Forte	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado
R#005	Estratégico	Aquisições e contratações	Processos	Devido à ocorrência de alterações significativas no escopo original da necessidade de trabalho, poderá ocorrer a inadequação da contratação em relação às novas demandas, o que poderá levar ao não atendimento das necessidades de TI e ao comprometimento da funcionalidade dos sistemas, impactando no escopo e no custo do projeto, além de potencialmente afetar o prazo para a entrega das soluções.	Baixa	Alto	RM - Risco Médio	Promover reuniões com o Gestor e GovTIC evidenciando o escopo da atual contratação. Evitar a entrada em operação de serviços fora do escopo do contrato.	Forte	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

R#006	Estratégico	Pessoal	Pessoas	Devido à disponibilidade limitada de servidores da área de TI com domínio do processo de gestão contratual, poderá ocorrer a incapacidade de gerenciar adequadamente o contrato, o que poderá levar a falhas na fiscalização, problemas de execução e não conformidade legal, impactando no custo (por multas ou pagamentos indevidos), na qualidade do serviço contratado e no prazo de resolução de eventuais problemas.	Baixa	Alto	RM - Risco Médio	Não alocação dos servidores gestores de contrato para outras tarefas.	Satisfatório	RB - Risco Baixo	Aceitável	Manter e monitorar os controles existentes	Aprovado
-------	-------------	---------	---------	--	-------	------	------------------	---	--------------	------------------	-----------	--	----------



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação

Com base nos estudos realizados, a equipe de planejamento concluiu pela **viabilidade da contratação**, visto que sua função é essencial para os serviços do Tribunal, e os recursos necessários estão disponíveis e detalhados no Plano de Contratações de 2025. A ausência da contratação resultaria na redução da oferta e no aumento do tempo de solução de problemas, contrariando as expectativas dos usuários e o cumprimento dos indicadores do PDTIC, bem como as recomendações do TCU e do CNJ. Em períodos de alta demanda, como as eleições, o serviço contratado será crucial para o sucesso das soluções de TI e o cumprimento de prazos. Embora existam riscos, eles são considerados gerenciáveis por meio das ações de mitigação e contingência propostas, tornando a contratação segura e alinhada às necessidades do Tribunal.