TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

I – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO [Lei 14.133/21 - Art. 18, § 1º, inciso I]

I.1 A presente demanda decorre da necessidade inadiável de garantir a alta disponibilidade, a segurança e a continuidade do ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ) aos usuários das soluções de tecnologia da informação e comunicação. Os recursos de infraestrutura de TIC e os serviços de suporte a eles associados — englobando rotinas de Central de Serviços (*Service Desk* - 1º Nível / N1) e Suporte Técnico Especializado Local e de Campo (2º Nível / N2) fundamentados no modelo ITIL — são vitais para a execução das atividades-meio (administrativas) e finalísticas (judiciais e eleitorais) deste Órgão. A manutenção preventiva e corretiva desses ativos é indispensável, uma vez que qualquer interrupção ou degradação nos serviços tecnológicos impacta diretamente a prestação jurisdicional e o cronograma de preparação das Operações Eleitorais.

I.2 A necessidade desse suporte é agravada pelo fato de o TRE-RJ possuir um ecossistema tecnológico complexo, diversificado e geograficamente descentralizado, englobando um grande volume de usuários, estações de trabalho, ativos de rede, sistemas corporativos e equipamentos críticos distribuídos em diversas unidades administrativas e sedes do Tribunal. Essa capilaridade exige uma estrutura de atendimento que atue de forma sinérgica e ininterrupta, garantindo desde o primeiro contato do usuário até a resolução de incidentes complexos de infraestrutura física e lógica no campo.

II – DATA PARA O ATENDIMENTO DA DEMANDA

II.1 A presente contratação unificada visa substituir dois contratos atualmente em execução no Tribunal, cujos encerramentos contratuais estão previstos para as seguintes datas:

- **Contrato de Suporte de Infraestrutura (N2):** Vigência até **06/01/2027**;
- **Contrato de Central de Serviços (Service Desk - N1):** Vigência até **14/01/2027**.

II.2 Estratégia de Transição e Início da Nova Solução Diante das datas de encerramento divergentes que provocam um "gap" de 8 (oito) dias entre o término dos instrumentos vigentes, faz-se indispensável que a nova contratação unificada tenha sua eficácia e início jurídico programados para **07/01/2027**, de modo a garantir a total cobertura do suporte de segundo nível (N2).

Para evitar a sobreposição de custos ou o vácuo assistencial no primeiro nível (N1), o edital preverá um **Cronograma de Mobilização Gradativa** da força de trabalho da nova Contratada, organizado da seguinte forma:

- **Em 07/01/2027:** Ativação dos postos de trabalho dedicados ao Suporte de Infraestrutura (N2) e da Supervisão;
- **Em 15/01/2027:** Ativação dos postos de trabalho dedicados à Central de Serviços (Service Desk - N1), imediatamente após o encerramento do contrato predecessor específico.

II.3 A tempestividade e o rigor desse cronograma de transição fundamentam-se no **Princípio da Continuidade do Serviço Público**. O mês de janeiro compreende o período de reinício dos prazos processuais e o retorno do recesso do Poder Judiciário, momento de alta volumetria de acessos aos sistemas institucionais (como o PJe). Qualquer interrupção, ainda que por poucas horas, comprometeria gravemente a estabilidade das atividades jurisdicionais do TRE-RJ.

III - CONEXÃO COM O PLANEJAMENTO EXISTENTE [Art. 18, § 1º, inciso II]

III.1 A presente contratação encontra-se estritamente alinhada ao Plano Estratégico do TRE-RJ (ciclo 2021–2026), vinculando-se diretamente ao seguinte macroobjetivo:

- **Objetivo Estratégico 12 (OE 12): Promover a transformação digital.**
- **Descrição:** Refere-se à intensificação da transformação digital nos serviços e produtos oferecidos e à implantação de inovações e soluções tecnológicas nos processos e nas ferramentas de trabalho. Abrange a melhoria da gestão e da infraestrutura tecnológica, garantindo integridade, confiabilidade, confidencialidade, integração e disponibilidade das informações, assim como a plena disponibilização dos serviços eleitorais de forma digital aos clientes externos e o adequado funcionamento dos sistemas essenciais do TRE-RJ.

A contratação proposta materializa a iniciativa institucional de **"Aprimorar a gestão de suporte dos serviços de TIC"**, que constitui uma das estratégias centrais do OE 12. O provimento de uma equipe de suporte técnico e infraestrutura especializada garante o pleno funcionamento dos ativos digitais e das ferramentas corporativas do Tribunal.

Ademais, esta solução impactará positivamente a aferição dos seguintes Indicadores Estratégicos vinculados ao referido objetivo:

- **IE 50:** Taxa de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC;
- **IE 51:** Índice de governança de TIC (iGovTIC-Jus);
- **IE 52:** Taxa de satisfação dos usuários de TIC;
- **IE 54:** Taxa de entrega de soluções de TI;
- **IE 55:** Taxa de atendimento ao PTD (Plano de Transformação Digital).

III.2 No âmbito da Governança Nacional, a contratação converge com os macrodesafios estabelecidos pela **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021–2026)**, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) por meio da **Resolução CNJ nº 370/2021**, contribuindo de forma direta para o alcance do seguinte objetivo:

- **Objetivo Estratégico: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.**
- **Descrição:** *"Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas"*.

III.3 Por fim, a despesa decorrente desta contratação possui amparo orçamentário e planejamento prévio, encontrando-se prevista no **item nº 9 da versão preliminar do Plano de Contratações Anual (PCA) de 2027** deste Tribunal Regional Eleitoral.

IV - ESTIMATIVA DE QUANTIDADES E MEMÓRIA DE CÁLCULO, COM JUSTIFICATIVAS QUE AS RELACIONE À DEMANDA [Art. 18, § 1º, inciso IV]

IV.1 Escopo da área de atuação

UNIDADES DA JUSTIÇA ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO		
Item	**Descrição**	**Quantidade**
01	Unidades administrativas: • Sede - Palácio da Democracia - Rua da Alfândega, 42, Centro • Sede Antiga - Av. Presidente Wilson, 194/198, Centro • Edifício Sulacap - Rua da Alfândega, 41, Centro • Núcleo Administrativo da Rodrigues Alves • Núcleo Administrativo do Caju.	05
02	Zonas Eleitorais	165
03	Centrais de Atendimento ao Eleitor - CAE	18
04	Polos de Urna	29

ATIVOS DE TIC		
Item	**Descrição**	**Quantidade**

01	Estimativa de total de usuários (Ano não eleitoral)	2.000
02	Estimativa de total de usuários (Ano eleitoral)	2.300
03	Estações de trabalho	3.126
04	Aparelhos VOIP	810
05	Impressoras, scanners e multifuncionais	649
06	Monitores extras (devido ao SEI e PJE)	2.317
07	Notebooks	589
08	Equipamentos de rede (Switches , Firewall, AP's)	192
09	Redes locais geograficamente distintas	170
10	Pontos de rede na sede (estações, impressoras, ap's, servidores, etc.)	1.630

IV.2 Estimativa de Postos de Trabalho

IV.2.1 Central de Serviços (Service Desk - N1) e Suporte de Infraestrutura (N2)

IV.2.1.1 No decorrer do exercício de 2025, esta Coordenadoria de Infraestrutura formalizou junto à Administração Superior a iminente insuficiência de recursos técnicos e operacionais no âmbito do Contrato nº 67/2021 para fazer frente ao suporte de eventos críticos e sazonais, tais como as ações da *Justiça Itinerante* e do projeto institucional *#PartiuVotar* (id. 4543201)

IV.2.1.2 Essa limitação orçamentária e de pessoal resultou na readequação compulsória do cronograma dessas iniciativas (id. 4607405) e, de forma mais grave, na suspensão temporária de atividades finalísticas externas durante o segundo semestre daquele ano, evidenciando o prejuízo direto à prestação dos serviços ao cidadão.

IV.2.1.3 Conforme detalhado no Despacho Técnico id. 4626627, o atual modelo de suporte de infraestrutura de TIC de 2º Nível foi modelado e dimensionado no ano de 2021, período anterior à concepção e à expansão volumétrica dos projetos supramencionados. Consequentemente, o escopo originário, o quantitativo de postos e as previsões de horas extraordinárias e diárias mostraram-se defasados frente à realidade operacional consolidada do Tribunal.

IV.2.1.4 Diante desse cenário de estrangulamento da força de trabalho e em estrito cumprimento à determinação exarada no Despacho id. 4761846 da Presidência deste Tribunal, fixou-se a necessidade de expansão da equipe de **Suporte de Infraestrutura (N2)** com mais **2 (dois) postos de trabalho**, quantitativo mínimo necessário para mitigar os riscos de novas paralisações, assegurar a continuidade dos projetos estratégicos e suportar de forma adequada a carga de trabalho incremental.

IV.2.1.5 Para atendimento à totalidade do escopo contratual (Sede, unidades administrativas, Cartórios Eleitorais e apoio operacional interno/externo/eleitoral), a equipe composta de técnicos e analistas da Central de Serviços (N1) e **Suporte de Infraestrutura (N2),** somando-se os 2 (dois) postos de trabalho estimados acima, distribuem-se conforme a seguinte modelagem técnica de cobertura:

Item	Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Quantidade Profissionais
01	Suporte Técnico Especializado – Técnico de Suporte ao Usuário de Informática - CBO 3172-10	Pleno	10
02	Suporte Técnico Especializado - Analista de Suporte Computacional - CBO 2124-20	Junior	1
03	Suporte Técnico Especializado - Analista de Redes e de Comunicação de Dados - CBO 2124-10	Junior	4
04	Tecnólogo em Gestão de TI - Supervisor de Equipe - CBO 1425-30	Pleno	1
06	Tecnólogo em Gestão de TI - Gerente de Suporte Técnico - CBO 1425-35	Junior	1
TOTAL			17

IV.2.1.6 O serviço de suporte remoto de 1º nível (N1) é realizado nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09:00 hs às 20:00 hs, com atendimento ininterrupto aos usuários.

IV.2.1.7 O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI é realizado nos dias úteis, ordinariamente das 10:00 às 19:00 horas, com intervalo intra-jornada de 1 hora.

IV.3 Estimativa de consumo de deslocamentos

IV.3.1 Suporte de Infraestrutura (N2)

IV.3.1.1 A expansão da equipe com a inclusão de 2 (dois) novos postos de trabalho visa, prioritariamente, ampliar a capacidade operacional de atendimento às demandas finalísticas e externas do Núcleo da Justiça Itinerante (NUJEI). Por conseguinte, faz-se indispensável redimensionar os quantitativos de deslocamentos e suporte de campo para suprir de forma adequada essa nova matriz de necessidades.

IV.3.1.2 Com fundamento no planejamento de calendário e nas informações oficiais prestadas pelo NUJEI (id. 4393342), projetou-se a volumetria estimada de deslocamentos técnicos. O cálculo considera a necessidade de vistorias prévias de infraestrutura (essenciais para garantir a conectividade e os links dos eventos) somada aos dias de efetiva execução das ações itinerantes, conforme demonstrado na memória de cálculo abaixo:

Item / Variável	Descrição Operacional	Quantitativo / Indicador
Eventos Externos (A)	Quantidade de ações da Justiça Itinerante previstas na agenda	18 eventos
Duração por Evento (B)	Quantidade máxima de dias de suporte por ação itinerante	4 dias
Vistorias Técnicas (C)	Visitas prévias de suporte de redes e testes de conectividade	18 vistorias
Subtotal Calculado	Fórmula matemática base: (A x B) + C	90 deslocamentos
Margem de Contingência	Adicional aproximado de 10% para eventos externos extraordinários	10 deslocamentos
TOTAL ESTIMADO	**Previsão consolidada para o período contratual**	**100 deslocamentos**

IV.3.1.3 Adicionando esse valor ao estimado no contrato atual temos:

Postos de Trabalho	Quantidade deslocamentos com estadia	
	Ano Não Eleitoral	Ano Eleitoral
Suporte Técnico Especializado – Técnico de suporte ao usuário de informática	190	220
Suporte Técnico Especializado - Analista de Suporte Computacional		
Suporte Técnico Especializado - Analista de Redes e de Comunicação de Dados		

IV.3.2 Central de Serviços (Service Desk - N1)

IV.3.2.1 Não há necessidade de deslocamentos para a equipe N1.

IV.4 Estimativa de consumo de Horas Suplementares para Suporte de Infraestrutura (N2)

IV.4.1 Ajuste Linear Proporcional (Linha de Base)

Tendo em vista o incremento de 20% no quantitativo total de colaboradores alocados nos postos de trabalho de suporte (conforme justificado no item IV.2), aplicou-se o mesmo índice de reajuste sobre a linha de base das horas suplementares previstas originalmente. O objetivo é adequar a disponibilidade de horas extraordinárias à nova realidade operacional do Tribunal, ressaltando-se que não houve incremento de horas para o posto de Gerente/Tecnólogo.

Abaixo, apresenta-se a evolução do quantitativo anual de horas suplementares brutas (distribuídas entre Anos Eleitorais e Não Eleitorais) após a aplicação do fator de correção de 20%:

Postos de Trabalho	Quantitativo Atual		Com aumento de 20% (não há aumento para o posto de Tecnólogo)	
	Ano Eleitoral	Ano Não Eleitoral	Ano Eleitoral	Ano Não Eleitoral
Hora suplementar – sábados - Técnico de suporte ao usuário de informática	120h	40h	144h	48h
Hora suplementar – sábados - Analista de Suporte Computacional	24h	8h	29h	10h
Hora suplementar – sábados - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	336h	240h	403h	288h
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de suporte ao usuário de informática	144h	40h	144h	48h
Hora suplementar – domingos e feriados - Analista de Suporte Computacional	24h	8h	29h	10h
Hora suplementar – domingos e feriados - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	336h	240h	403h	288h
Hora suplementar – sábados – Gerente	24h	-	24h	-
Hora suplementar – domingo – Gerente	24h	-	24h	-
TOTAIS	**848h**	**480h**	**1.200h**	**692h**

IV.4.2 Impacto Específico das Demandas da Justiça Itinerante (NUJEI)

Adicionalmente ao reajuste linear da equipe, mapeou-se o impacto específico gerado pela agenda de eventos externos planejados pelo Núcleo da Justiça Itinerante (NUJEI) para o período, com fulcro no documento descritivo id. 4393342.

A dinâmica desses eventos exige que a equipe técnica realize a montagem física e a desmontagem lógica diária de toda a infraestrutura de rede, conectividade e microinformática no local do evento. Para tanto, dimensionou-se a necessidade de **4 (quatro) horas suplementares diárias por técnico de redes** participante (sendo 2 horas de antecedência para a abertura e preparação do ambiente e 2 horas após o encerramento para a desmontagem e logística reversa de ativos).

A consolidação dessa necessidade específica apresenta a seguinte memória de cálculo:

Dias da semana	Eventos Externos (A)	Qtd Máxima Dias Eventos (B)	Qtd Horas Suplementares por dia (C)	Total A x B x C
Sábado/ Dias úteis	18	3	4	216h
Domingo/Feriados	18	1	4	72h

IV.4.3 Consolidação Final do Consumo de Horas Suplementares

Por fim, realizando a soma algébrica das horas da nova Linha de Base (Tabela 1) com o acréscimo específico demandado pelas ações de campo do NUJEI (Tabela 2) — alocadas sob a cota dos técnicos e analistas de infraestrutura de redes que absorvem as missões de campo —, obtém-se o dimensionamento final e definitivo a ser licitado:

Postos de Trabalho	Quantitativo Atual	
	Ano Eleitoral	Ano Não Eleitoral
Hora suplementar – sábados - Técnico de suporte ao usuário de informática	144h	48h
Hora suplementar – sábados - Analista de Suporte Computacional	29h	10h
Hora suplementar – sábados - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	(403h +216h) 619h	(288h + 216h) 504h

Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de suporte ao usuário de informática	144h	48h
Hora suplementar – domingos e feriados - Analista de Suporte Computacional	29h	10h
Hora suplementar – domingos e feriados - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	(403h + 72h) 475h	(288h + 72h) 360h
Hora suplementar – sábados – Gerente	24h	-
Hora suplementar – domingo – Gerente	24h	-
TOTAIS	**1.488h**	**980h**

IV.5 Estimativa de consumo de Horas Suplementares para Central de Serviços (Service Desk - N1)

IV.5.1 Estimativa de consumo de Horas Suplementares, baseado na execução atual do serviço, através do contrato vigente n° 62/2022:

Postos de Trabalho	Ano Eleitoral	Ano Não Eleitoral
Hora suplementar – sábados - Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	372h	144h
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	468h	144h

Observação:

- Ano Não Eleitoral aos sábados foi estimado considerando-se a média de 1 plantão por mês, 2 técnicos por plantão.
- Ano Não Eleitoral aos domingos e feriados foi estimado considerando-se a média de 1 plantão por mês, 2 técnicos por plantão.
- Ano Eleitoral aos sábados foi estimado considerando-se 31 plantões com 2 técnicos por plantão;
- Ano Eleitoral aos domingos e feriados foi estimado considerando-se 33 plantões com 2 técnicos, e 2 plantões nos dias de Eleições com 6 técnicos.

IV.6 Fornecimento de Uniformes

IV.6.1 O uniforme é essencial para padronização visual, rápida identificação institucional e controle de acesso e segurança nas dependências da Sede do TRE-RJ. Mantendo a regularidade de fornecimento já consolidada nos contratos anteriores para os itens de vestuário padrão (itens 01 e 02), identificou-se o imperativo técnico de incluir o item 03 (bota de segurança) na matriz de insumos obrigatórios da Contratada.

Essa necessidade decorre do aumento expressivo das demandas de campo e ações sociais externas coordenadas pelo Tribunal (como a *Justiça Itinerante* e o projeto *#PartiuVotar*). Tais vistorias e implantações de infraestrutura ocorrem frequentemente em ambientes públicos descentralizados e não controlados, que eventualmente apresentam pisos irregulares, fiação elétrica aparente ou instalações em obras, elevando o risco de acidentes de trabalho. Assim, o fornecimento do calçado específico visa resguardar a integridade física dos colaboradores, em estrita observância às normas de segurança do trabalho vigentes.

IV.6.2 Cronograma e Especificação dos Itens

O fornecimento dos uniformes e EPIs correrá por conta exclusiva da empresa CONTRATADA, devendo obedecer às especificações técnicas e periodicidades mínimas descritas na tabela a seguir:

Item	Uniforme	Especificação	Postos que receberão os itens	No início dos serviços	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Anualmente
01	Camisa Pólo	Manga curta, na cor azul marinho. Deverá possuir na parte da frente, gravados no lado direito, a inscrição TRE/RJ, em tipo de letra pequeno na cor branca, contrastando com a cor do tecido, nas dimensões de 1cm de altura por 5cm de comprimento. Logo abaixo (espaçamento de 1cm), a empresa poderá inscrever sua logomarca ou nome, na mesma cor branca, nas dimensões de 1cm de altura por 4cm de comprimento.	Todos	3 unidades	1 unidade	-x-	-x-
02	Calça Jeans	Tipo profissional, em tecido resistente, na cor azul-marinho.	Todos	2 unidades	-x-	1 unidade	-x-
03	Bota de segurança	Na cor preta, com fechamento em cadarço livre de componentes metálicos (essencial para trânsito em áreas de segurança). Solado em borracha ou Poliuretano bidensidade. O modelo deve atender obrigatoriamente ao disposto nas normas do Ministério do Trabalho e Emprego, possuindo **Certificado de Aprovação (CA nº 45.932)** válido, bem como conformidade com a norma **OB-ABNT 20347/2012**.	Todos os Analistas de Rede e de Comunicação de Dados	1 par	-x-	-x-	1 par

IV.7 Fornecimento de Equipamentos/Ferramentas

IV.7.1 Para a perfeita execução dos serviços de suporte de infraestrutura, redes e atendimento de campo, a CONTRATADA deverá disponibilizar e manter, por sua conta exclusiva, um lote mínimo de equipamentos e ferramentas profissionais para uso da equipe técnica.

IV.7.2 Os itens deverão atender às especificações técnicas descritas na tabela a seguir, garantindo a celeridade e a segurança na manutenção dos ativos do Tribunal:

Item	Equipamento/Ferramenta	Quantidade	Observação
01	Alicate crimpador multifunção	2	Capacidade para cortar, desencapar e crimpar cabos de rede e telefonia. Compatível com conectores: 8p8c/RJ45, 6p6c/RJ12, 6p4c/RJ11, 4p4c e 4p2c.
02	Alicate decapador para cabos coaxiais e UTP	2	Regulagem para 4 diferentes bitolas (4mm, 6mm, 8mm e 12mm) com ajustes independentes nas lâminas. Indicado para cabos RG6, RG58, RG59, RG62 e UTP Cat5e/Cat6. Acompanha chave Allen para ajuste.
03	Decapador giratório e cortador de cabos	2	Próprio para cabos UTP, STP, FTP, coaxial, áudio e flat cable (Referência de mercado: Modelo HT-501A ou similar). Deve possuir parafuso para ajuste de altura da lâmina.
04	Alicate Inserção Punch Down Rj45	2	Uso profissional, indicado para conectar e cortar os fios simultaneamente nos módulos/blocos RJ45.
05	Alicate de corte diagonal 6"	2	Isolado, ferramenta de uso contínuo para o acabamento físico de instalações, corte de abraçadeiras e organização de cabeamento (*cable management*).

06	Ferramenta Punch Down para Patch Panel/Keystone	2	Alicate de inserção rápida para a correta conexão de conectores fêmea RJ45 e RJ11 nas tomadas de rede e blocos de telefonia.
07	Localizador de cabos com caneta indutiva	2	Equipado com gerador de tom (zumbidor) e conectores tipo "Garra Jacaré", RJ45 e RJ11. Indicado para testes de continuidade, identificação de pares e testes de fiação *cross-over*.
08	Parafusadeira e Furadeira à Bateria, 12V	2	Equipamento portátil com bateria de, no mínimo, 1,5Ah (lítio) e carregador bivolt automático. Indicada para aperto de parafusos de até 6mm e perfuração leve em madeira ou metal (montagem de racks e calhas).
09	Testador de cabos rj45 e rj11	2	Certificador básico de continuidade e mapeamento de pinagem para verificação de cabos montados padrão RJ11, RJ12 e RJ45.
10	Jogo de chaves de fenda profissionais	2	Hastes em aço cromo-vanádio com ponta imantada, tamanhos variando de 1/8" a 5/16".
11	Caneta detectora de tensão sem contato	2	Equipamento de Proteção Coletiva (EPC) indispensável para a verificação rápida e segura de presença de tensão em tomadas, disjuntores, racks e painéis elétricos antes da intervenção técnica.
12	Jogo de chaves Phillips profissionais	2	Hastes em aço cromo-vanádio com ponta imantada, tamanhos variando de 1/8" a 5/16".
13	Luvas de segurança mecânica	2 pares	Alta resistência a corte e proteção térmica ao calor de contato, dotada de revestimento antiderrapante (borracha/nitrílica) que concilie proteção e sensibilidade tátil.
14	Lanterna de LED recarregável	2	Modelo portátil, com corpo resistente a impactos e alimentação/carregador bivolt.
15	Estilete profissional 18mm	2	Corpo reforçado com trava de segurança, indicado para o corte de fitas de autofusão, tubos termoencolhíveis e ajuste de canaletas plásticas de PVC.
16	Rotuladora eletrônica portátil	2	Dispositivo portátil térmico para a impressão de etiquetas duráveis e industriais, com fitas apropriadas e em quantidade suficiente para a identificação de fios, cabos, patch panels e racks. As fitas deverão ser repostas periodicamente pela contratada, toda vez que a fiscalização solicitar.
17	Bolsa reforçada para ferramentas	2	Confeccionada em lona de alta resistência e poliéster, impermeável, com fecho em zíper reforçado, alça de ombro e capacidade de carga para até 25 kg.
18	Headset Profissional Monoauricular	12	Tiara em aço inox revestido com acolchoado e ajuste de altura, controle de volume e mute no cabo, microfone com cancelamento de ruído e frequência de 100 a 10.000 Hz, driver de áudio com frequência de 20 a 20.000 Hz, sistema passivo de isolamento acústico, conexão USB 2.0 ou superior.

IV.7.3 Diretrizes de Gestão e Manutenção do Instrumental

IV.7.3.1 Os equipamentos e ferramentas listados ficarão sob a guarda e responsabilidade direta do Supervisor da equipe técnica da CONTRATADA, devendo ser revisados semestralmente pela fiscalização do contrato.

IV.7.3.2 Em caso de desgaste excessivo que comprometa a segurança ou a eficiência, os itens deverão ser substituídos preventivamente. Ocorrendo avarias ou quebras, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição imediata do ferramental para evitar qualquer impacto na volumetria de atendimento dos chamados.

IV.7.3.3 Todos os materiais estarão sujeitos à inspeção quantitativa e qualitativa do fiscal do contrato. Uma vez notificada a necessidade de reposição ou correção de inconformidade em algum item, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para o pleno atendimento.

IV.7.3.4 A empresa contratada compromete-se a fornecer ferramental novo, de primeiro uso, de marcas consolidadas no mercado e com qualidade profissional, visando o alto desempenho operacional e a segurança do trabalho.

IV.7.3.5 Ao término da vigência contratual, as ferramentas e equipamentos permanecerão sob a propriedade da CONTRATADA, ficando esta responsável pela sua total retirada das dependências do Tribunal, sem qualquer ônus para a Administração.

V - LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR [Art. 18, § 1º, inciso V]

V.1 No mercado a contratação para esse tipo de serviço segue dois modelos:

V.1.1 SOLUÇÃO 1

- Contratação de serviços de Central de Serviços (Service Desk) e suporte à infraestrutura por UNIDADE DE MEDIDA - com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST). Trata-se de modelo baseado em unidade de medida (UST), o que possibilita a quantificação do serviço a ser contratado e a posterior medição dos resultados, especialmente para efeito de pagamento. As UST's são consumidas por demanda e atendidas por equipe dimensionada pela própria contratada, com base em Catálogo de Serviços e condicionadas ao cumprimento de acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

V.1.2 SOLUÇÃO 2

- Contratação de serviços de Central de Serviços (Service Desk) e suporte à infraestrutura por POSTO DE TRABALHO. Modelo de contratação para execução de serviços por preço certo e total, com atendimento baseado em um Catálogo de Serviços e condicionado ao cumprimento de acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e disponibilidade.

V.2 Análise da SOLUÇÃO 1

A última solução de prestação de serviços de Suporte Técnico de infraestrutura de TIC implantada no TRE-RJ através do Contrato TSE nº 16/2015, tinha como base esse modelo. Nele é utilizado um Catálogo de Serviços, onde já estão pré-classificados por categorias, complexidade, acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e mensurados por Unidades de Serviço Técnico (UST). A Contratada, ao realizar um atendimento, classifica o serviço conforme definido no Catálogo de Serviços e, ao final de cada mês, é apresentado um relatório para o TRE-RJ com todos os atendimentos realizados. Este relatório é validado pela equipe de fiscalização e gestão do Contrato, que verifica se a classificação do atendimento foi feita corretamente e se o acordo de Níveis Mínimos de Serviços foram atingidos.

Considerando os valores médios de cada solução pesquisada podemos perceber facilmente que o modelo que prevê UST é o menos vantajoso. Essa antieconomicidade apresentada nesse tipo de modelo é relatada no Acórdão nº 2.037/2019 do TCU que cita a dificuldade de precificar o valor adequado da UST, por não se estimar corretamente o quantitativo de UST (esforço, complexidade, fator de ponderação) de cada serviço, ou até mesmo da dificuldade de se fiscalizar adequadamente a execução contratual.

Para que possamos criar o nosso próprio Catálogo de Serviços precisaríamos antes definir:

i) todas as tarefas a serem executadas;

ii) os resultados esperados;

iii) os padrões de qualidade exigidos;

iv) os procedimentos e qualificações necessários para execução dos serviços em conformidade com os adotados pela organização demaneira a permitir o cotejamento posterior entre o planejado e o executado. A complexidade definida para as tarefas considera diversas variáveis, tais como aprioridade e a criticidade do serviço, as características dos profissionais necessários e sua capacidade em cumprir as atividades.

Além disso, a quantificação da unidade de referência UST também deve considerar os procedimentos previamente medidos no setor de TI do órgão ou entidade e as estimativas de esforço devem basear-se em série histórica da organização e na necessidade de implementar novos serviços.

A partir desses insumos, estabelece-se a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalentes, sendo que a menor UST possível usualmente equivale a uma hora de trabalho na atividade de menor complexidade, enquanto as demais atividades possuem pesos conforme a complexidade de cada uma delas.

Podemos perceber que é um trabalho complexo que exige uma dedicação maior para sua realização, e que, conforme o Acórdão nº 2.037/2019 do TCU, além do conhecimento da metodologia para composição de uma UST, se faz necessária também uma maturidade do órgão.

Outra dificuldade com relação a esse modelo diz respeito a sua fiscalização, onde se faz necessária a figura de um fiscal exclusivo, que verifique constantemente em cada demanda se as unidades de medida foram consumidas dentro das expectativas do órgão. No cenário atual que atravessamos, onde já foi dito que a área de TIC sofre com a carência de profissionais em seus quadros, esse tipo de fiscalização se torna inviável.

Esse modelo nos parece bastante apropriado para serviços do tipo Fábrica de Software e Suporte de BI (Business Intelligence), onde a empresa contratada não precisa disponibilizar uma equipe para serviços contínuos nas instalações da Contratante. Os requisitos para cada produto são elaborados por demanda, com isso os produtos entregues são facilmente mensuráveis com relação à qualidade e tempo, com a produção de artefatos facilmente auditáveis. As demandas não são urgentes e podem ser planejadas com bastante antecedência. Nesses casos esse modelo de unidade de medida nos parece ser o ideal.

Sobre a utilização desse modelo em contratação de serviços de suporte de infraestrutura o Ministro Augusto Sherman no Acórdão de nº 2.037/2019, nos traz o seguinte esclarecimento sobre o tema:

"144.8. a métrica UST ou similares deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte de infraestrutura".

V.3 Análise da SOLUÇÃO 2

O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou o modelo em seu Acórdão nº 786/2006, onde, naquele momento, concluiu que esta forma de contratação mensura os serviços pelo número de horas trabalhadas ou pela disponibilidade de trabalhadores, impedindo a remuneração da contratada pelo que foi efetivamente executado, surgindo aí o termo paradoxo lucro-incompetência.

Desde então esse modelo quase não foi mais utilizado nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal (APF), uma vez que era considerado ineficiente, pois não garantiria a qualidade e a efetiva prestação dos serviços.

Diante disso, a Instrução Normativa nº 04/08, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão(MPOG), estabeleceu que, nas contratações de prestação de serviços de tecnologia da informação, deveria ser priorizada a adoção de regimes de execução com base em unidade de medida que permitissem a quantificação do serviço a ser contratado e a posterior medição dos resultados proporcionados pela contratada, especialmente para efeito de pagamento.

Contudo, com relação aos regimes de execução que se formam a partir da alocação de postos de trabalho ou com base no pagamento nas horas trabalhadas, estes não estariam completamente descartados. Somente teriam lugar em situações excepcionais, mediante a apresentação das devidas justificativas nos respectivos processos.

Como essa excepcionalidade não estava clara e nem bem definida, a grande maioria dos gestores começou a deixar de lado esse modelo em seus contratos de prestação de serviços de TI, pois não parecia ser uma boa prática para a administração pública.

Mas recentemente um novo Acórdão de nº 2.037/2019, do mesmo relator do Acórdão 786/2006, Augusto Sherman, nos traz os seguintes esclarecimentos sobre o tema, conforme os trechos abaixo:

"141. Além da utilização da planilha de custos e formação de preço, cabe também à equipe de planejamento da contratação analisar soluções alternativas à utilização da métrica UST. Por exemplo, no caso dos serviços de suporte de infraestrutura, no qual normalmente a entidade possui uma base histórica da quantidade de chamados, de incidentes, de ativos de infraestrutura e de profissionais que atuaram nos contratos passados e combinado com a definição de níveis de serviços, é plenamente possível a definição de um valor estimado da contratação, sem a necessidade de medir e pagar cada serviço executado em UST. Esta opção, torna o processo de fiscalização do contrato menos complexo, pois não há necessidade de analisar se cada chamado foi classificado corretamente, apenas se os níveis de serviços estabelecidos foram cumpridos."

Em vídeo disponibilizado pelo TCU em seu Canal no Youtube, relativo ao seminário "Diálogo Público – Aquisições de Soluções de TI" (https://youtu.be/MHegGndjmu0), que trata do processo de aquisições na área de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal, com relação à escolha desse modelo, o Assessor da Secretaria de Fiscalização de TI do TCU, André Luiz Furtado Pacheco diz o seguinte:

"Contratar mão de obra com aferição de resultados através de níveis mínimos de serviço é diferente do homem-hora que o Ministro Sherman se referiu no acórdão nº 786/2006 que trata justamente do paradoxo lucro-incompetência, são situações distintas, visto que naquela época se contratava mão de obra sem nenhum tipo de serviço associado e nenhum tipo de aferição de resultado."

Como o serviço a ser contratado se refere à Central de Serviços (Service Desk) e suporte à infraestrutura e temos base histórica baseada em contratos anteriores, teríamos todas as condições exigidas para a utilização desse tipo de modelo, bastando apenas definirmos o acordo de Níveis Mínimos de Serviços a ser cumpridos pela contratada para que esta solução se torne viável ao atendimento de nossas demandas.

V.4 SOLUÇÃO ESCOLHIDA

V.4.1 Diante dos cenários analisados, a equipe de planejamento concluiu que a **SOLUÇÃO 2 (Contratação por Posto de Trabalho vinculada a Níveis Mínimos de Serviço - NMS)** é a escolha que melhor atende ao interesse público, apresentando-se como a mais vantajosa sob os aspectos técnicos, econômicos, operacionais e de governança.

Abaixo, detalham-se os fundamentos desta escolha com base nos critérios normativos:

V.4.2 Aspectos Técnicos

A natureza das atividades de suporte de infraestrutura de TI e apoio às Operações Eleitorais exige **disponibilidade contínua e pronta-resposta**. A Solução 2 garante a alocação de uma força de trabalho estável e previamente dimensionada para mitigar o déficit crônico de servidores nos quadros técnicos do TRE-RJ.

O Tribunal não dispõe de servidores em quantitativo suficiente para absorver a execução material das rotinas operacionais de atendimento de suporte de 1º e 2º níveis. Assim, a demanda central consiste em suprir esse déficit estrutural de força de trabalho, de modo a assegurar a eficiência e os níveis mínimos de serviço exigidos, permitindo paralelamente que o corpo de servidores efetivos do TRE-RJ seja integralmente focado e realocado para atividades de governança de TIC, planejamento estratégico, segurança da informação e fiscalização (atividades de maior valor agregado).

Historicamente, o suprimento das necessidades de Central de Serviços (N1) e Suporte Técnico de Infraestrutura (N2) ocorria de forma fragmentada. Contudo, a análise do fluxo de serviços de TIC demonstra que há uma interdependência lógica e qualitativa entre os atendimentos de N1 (recepção, registro, triagem e atendimento remoto) e N2 (atendimento presencial avançado e suporte de campo), que operam em um fluxo contínuo de gerenciamento de incidentes. Dessa forma, a necessidade atual do Tribunal exige uma abordagem unificada que ofereça um ponto único de contato (SPOC), mitigue o risco de descontinuidade operacional e facilite a construção de uma base de conhecimento institucional perene.

O suprimento dessa demanda converge diretamente com o Planejamento Estratégico do TRE-RJ, vinculando-se ao Objetivo Estratégico de *"Promover a transformação digital"*. O atendimento tempestivo e resolutivo a essa necessidade impactará positivamente os indicadores institucionais, especialmente a *Taxa de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC* e a *Taxa de satisfação dos usuários*.

Diferente do antigo modelo puramente focado em "homem-hora" (criticado no Acórdão nº 786/2006 do TCU), a solução escolhida vincula o pagamento ao cumprimento rigoroso de **Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA)**. Isso afasta o risco do "paradoxo lucro-incompetência", pois a Contratada será punida financeiramente se os incidentes não forem resolvidos nos prazos estipulados, garantindo a eficiência técnica, a retenção do conhecimento institucional e a estabilidade do ambiente tecnológico da Justiça Eleitoral.

A contratação de postos de trabalho condicionada à aferição da qualidade dos serviços através da medição de resultado e cumprimento rigoroso de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA) está em conformidade com o Artigo 9° (inciso IX) da Resolução CNJ n° 468/2022.

V.4.3 Aspectos Econômicos

A precificação e a execução por **Posto de Trabalho com NMS** conferem ao Tribunal **total previsibilidade orçamentária**, eliminando os riscos de variações bruscas nos custos mensais.

A Solução 1 (UST), por sua vez, demonstrou-se antieconômica e de alto risco financeiro. Como apontado no Acórdão nº 2.037/2019 do TCU, a dificuldade em calibrar os pesos e os fatores de ponderação de cada item de um Catálogo de Serviços pode inflar artificialmente os gastos ou gerar faturamentos indevidos por distorções na classificação dos chamados. Além disso, a Solução 2 não exige investimentos adicionais em ferramentas complexas de bilhetagem ou auditoria de métricas, reduzindo o Custo Total de Propriedade (TCO) da contratação.

V.4.4 Aspectos Ambientais

No tocante aos impactos ambientais, ambas as soluções guardam semelhanças, mas a Solução 2 sobressai positivamente ao permitir uma melhor organização das rotas de atendimento presencial e suporte de campo nas zonas eleitorais. Com uma equipe fixa e dedicada, há maior otimização nos deslocamentos físicos, reduzindo a emissão de poluentes por combustíveis fósseis.

Ademais, os profissionais alocados nos postos de trabalho serão formalmente orientados a seguir as políticas de sustentabilidade do TRE-RJ, como a destinação correta de resíduos eletroeletrônicos substituintes (logística reversa de toners, peças de microinformática e baterias de kits biométricos) manipulados durante o exercício de suas atribuições.

V.4.5 Outros Aspectos

V.4.5.1 Custo Administrativo e Gestão do Contrato

Este é o fator de maior peso institucional. Diante da severa redução da força de trabalho na Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), o **custo administrativo** para fiscalizar a Solução 1 (UST) tornaria o contrato inexequível. A fiscalização por UST exige auditoria diária e individualizada sobre a classificação de cada chamado técnico, demandando servidores fiscais exclusivos e dedicados apenas a essa tarefa burocrática.

A Solução 2 reduz drasticamente a complexidade de gestão. O foco da fiscalização do TRE-RJ migra da microanálise de métricas para a **avaliação macro dos resultados**, bastando extrair relatórios mensais consolidados do sistema ITSM (SOLICITI) para verificar se os níveis de serviço acordados foram atingidos. Conforme preconizou o Ministro Augusto Sherman no paradigmático Acórdão nº 2.037/2019:

> *"[...] no caso dos serviços de suporte de infraestrutura [...] é plenamente possível a definição de um valor estimado da contratação, sem a necessidade de medir e pagar cada serviço executado em UST. Esta opção torna o processo de fiscalização do contrato menos complexo..."*

V.4.5.2 Análise de competitividade e Mercado Fornecedor

Cumprindo o fechamento regulamentar do estudo, avaliou-se o potencial de competitividade da solução escolhida:

- **Amplitude de Mercado:** O modelo de prestação de serviços por posto de trabalho com SLA é amplamente consolidado, maduro e dominado pelo mercado de Outsourcing de TI no Brasil. Ao contrário do modelo de UST — que muitas vezes restringe a participação a empresas de grande porte que possuem softwares proprietários de volumetria de serviços —, a Solução 2 atrai um número significativamente maior de licitantes aptos.

  Inexistência de Barreiras Abusivas: Os requisitos de qualificação técnica estipulados para os cargos (como conhecimentos em Windows, ITIL 4 e experiência prática em redes/suporte) são padrões de mercado e perfeitamente compatíveis com o perfil *Pleno* necessário para uma grande estrutura. Não há exigência de certificações exclusivas de alto custo ou critérios que restrinjam a ampla competitividade do certame.

- **Conclusão:** Portanto, a solução proposta não é passível de ser ofertada por uma quantidade restrita de fornecedores. Pelo contrário, o modelo escolhido fomenta a disputa saudável na licitação, o que tende a reduzir o preço final homologado sem comprometer os requisitos indispensáveis à segurança das Operações Eleitorais deste Tribunal.

VI - DESCRIÇÃO COMPLETA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA [Art. 18, § 1º, inciso VII]

VI.1 A solução escolhida consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a execução de atividades de **atendimento, operação e suporte técnico à infraestrutura de TIC e redes do TRE-RJ**, mediante o regime de execução indireta por **Alocação de Postos de Trabalho**.

VI.2 A solução compreende o fornecimento de uma força de trabalho residente e dimensionada no total de **17 (dezesete) postos de trabalho especializados**, distribuídos em níveis de complexidade progressivos (Suporte Local/Helpdesk, Técnicos/Analistas de Infraestrutura de Redes e Supervisão/Gerência), atuando de forma presencial na Sede do Tribunal, e, em caráter volante, nos 165 (cento e sessenta e cinco) Cartórios Eleitorais, unidades administrativas, Centro Cultural da Justiça Eleitoral (CCJE/TSE) e eventos externos (como as ações da Justiça Itinerante).

VI.3 O modelo de entrega está estritamente associado a um **Catálogo de Serviços** e condicionado ao cumprimento de **Acordos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA)**. Desse modo, a remuneração da Contratada estará diretamente vinculada à qualidade e à tempestividade dos resultados entregues (disponibilidade do ambiente computacional e tempo de resolução de incidentes), mitigando os riscos de ineficiência operacional.

VI.4 Estão integrados como insumos obrigatórios da solução, sob o ônus exclusivo da CONTRATADA, o fornecimento de uniformes adequados à identificação institucional e os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários para as vistorias de campo, bem como a disponibilização de um lote mínimo de ferramentas e instrumentos técnicos profissionais (conforme detalhado nas seções IV.5 e IV.7 deste estudo), garantindo a autonomia e a segurança do trabalho da equipe alocada.

VI.5 A contratação terá vigência inicial de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da assinatura do termo contratual ou da emissão da ordem de início dos serviços. Por se tratar de serviço essencial e contínuo, será admitida a sua prorrogação por períodos sucessivos, mediante a comprovação da manutenção da vantajosidade econômica para a Administração, até o limite de **120 (cento e vinte) meses**, nos termos do **art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021**.

VII - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO [Art. 18, § 1º, inciso VI]

VII.1 Para a estimativa do valor da contratação serão utilizados como referência os valores das seguintes contratações análogas:

- **Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)**
  - Licitação: Pregão Eletrônico nº 90011/2025 (UASG: 080021)
  - Objeto: Contratação de serviços de suporte a usuários e manutenção de equipamentos de TIC (1º e 2º níveis) por posto/disponibilidade.
  - Documento: Proposta de preços (id. 5120799)
- **Superintendência Regional da Polícia Federal no Ceará (SR/PF/CE)**
  - Licitação: Pregão Eletrônico nº 90003/2025 (UASG: 200392)
  - Objeto: Prestação de serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de TIC e operação/sustentação de infraestrutura de redes.
  - Documento: Planilha de preços (id. 5120818)
- **Superintendência Regional da Polícia Federal em São Paulo (SR/PF/SP)**
  - Licitação: Pregão Eletrônico nº 90016/2025 (UASG: 200360)
  - Objeto: Serviços técnicos especializados de gerenciamento, monitoramento e operação de infraestrutura de TIC e suporte a usuários locais.
  - Documento: Proposta de preços (id. 5120852)
- **Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (TRE-ES)**
  - Licitação: Pregão Eletrônico nº 90.056/2024 (UASG: 70015)
  - Objeto: Serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Sede e Cartórios), mediante alocação de postos de trabalho.
  - Documento: Proposta de preços (id. 5120869)

VII.1.1 Resumo do valor mensal de cada cargo estimado com contratações análogas

CARGO	TRE-ES	TRT-21	SR/PF/SP	SR/PF/CE	MÉDIA
Técnico de Suporte ao Usuário de Informática - CBO 3172-10	R$ 5.576,66	R$ 7.338,25	R$ 6.945,27	R$ 6.013,59	R$ 6.468,44
Analista de Suporte Computacional - CBO 2124-20	R$ 8.384,92	-x-	R$ 16.002,01	R$ 6.467,29	R$ 10.284,74
Analista de Redes e de Comunicação de Dados - CBO 2124-10	R$ 8.384,92	-x-	R$ 16.843,41	R$ 11.243,07	R$ 12.157,13
Supervisor de Equipe - CBO 1425-30	R$ 8.384,92	-x-	R$ 16.843,41	R$ 11.243,07	R$ 12.157,13
Gerente de Suporte Técnico - CBO 1425-35	R$ 11.192,65	R$ 13.679,12	R$ 21.991,95	-x-	R$ 15.621,24

VII.2 O objeto pretendido pela contratação será realizado por meio da prestação de serviços mediante alocação de profissionais em Postos de Trabalho, respeitando-se os perfis e quantitativos estabelecidos a seguir.

VII.2.1 **Postos de Trabalho**

Categoria de serviço	Perfil Profissional	Quantidade de profissionais	Valor Mensal Unitário do Posto	Valor Total Mensal	Valor Total (12 meses)
Suporte Técnico Especializado – Técnico de Suporte ao Usuário de Informática - CBO 3172-10	Pleno	10	R$ 6.468,44	R$ 64.684,40	R$ 776.212,80
Suporte Técnico Especializado – Analista de Suporte Computacional - CBO 2124-20	Junior	1	R$ 10.284,74	R$ 10.284,74	R$ 123.416,88
Suporte Técnico Especializado – Analista de Redes e de Comunicação de Dados - CBO 2124-10	Junior	4	R$ 12.157,13	R$ 48.628,52	R$ 583.542,24
Tecnólogo em Gestão de TI - Supervisor de Equipe - CBO 1425-30	Pleno	1	R$ 12.157,13	R$ 12.157,13	R$ 145.885,56
Tecnólogo em Gestão de TI - Gerente de Suporte Técnico - CBO 1425-35	Junior	1	R$ 15.621,24	R$ 15.621,24	R$ 187.454,88
Total Geral		**17**	**-x-**	**R$ 151.376,03**	**R$ 1.816.512,36**

VII.2.2 **Deslocamentos**

Tipo Ano	Quantidade Deslocamentos	Valor Deslocamento	Valor Total
Eleitoral	220	R$ 264,36	R$ 58.159,20
Não Eleitoral	190	R$ 264,36	R$ 50.228,40

VII.2.3 **Horas Suplementares**

Utilizamos as seguintes fórmulas com os valores do item VII.2.1**:**

- Hora normal = Valor Mensal Unitário do Posto / 200
- Dias úteis e sábados = Hora Normal x 1,5
- Domingos e feriados = Hora Normal x 2,0

Postos de Trabalho	Ano Eleitoral	Ano não Eleitoral	Valor da Hora	Valor Total Ano Eleitoral	Valor Total Ano não Eleitoral	Valor Geral (24 meses)
Hora suplementar – sábados - Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	516h	192h	R$ 48,51	R$ 25.031,16	R$ 9.313,92	R$ 34.345,08

Hora suplementar – sábados - Analista de Suporte Computacional	29h	-	R$ 77,13	R$ 2.236,77	R$ 771,30	R$ 3.008,07
Hora suplementar – sábados - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	619h	504h	R$ 91,19	R$ 56.446,61	R$ 45.959,76	R$ 102.406,37
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	612h	192h	R$ 64,68	R$ 39.584,16	R$ 12.418,56	R$ 52.002,72
Hora suplementar – domingos e feriados - Analista de Suporte Computacional	29h	-	R$ 102,84	R$ 2.982,36	R$ 1.028,40	R$ 4.010,76
Hora suplementar – domingos e feriados - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	475h	360h	R$ 121,58	R$ 57.750,50	R$ 43.768,80	R$ 101.519,30
Hora suplementar – sábados – Gerente	24h	-	R$ 117,17	R$ 2.812,08	-	R$ 1.717,20
Hora suplementar – domingo – Gerente	24h	-	R$ 156,22	R$ 3.749,28	-	R$ 2.289,84
Totais	2.328h	1.268h		R$ 190.592,92	R$ 113.260,74	R$ 301.299,34

VII.3 **Resumo Geral**

Despesa	Quantidade Ano Eleitoral	Quantidade Ano não Eleitoral	Valor Mensal	Valor Total Ano Eleitoral	Valor Total Ano não Eleitoral	Valor Geral (24 meses)
Postos de Trabalho	17	17	R$ 151.376,03	R$ 1.816.512,36	R$ 1.816.512,36	R$ 3.633.024,72
Deslocamentos	220	190	-x-	R$ 58.159,20	R$ 50.228,40	R$ 108.387,60
Horas Suplementares	2.328h	1.268h	-x-	R$ 190.592,92	R$ 113.260,74	R$ 303.853,66
Total				R$ 2.065.264,48	R$ 1.980.001,50	R$ 4.045.265,98

VIII - PARCELAMENTO DO OBJETO [Art. 18, § 1º, inciso VIII]

VIII.1 A equipe de planejamento deliberou pelo **NÃO parcelamento** do objeto desta contratação, optando pela licitação em **Lote Único**.

VIII.2 A prestação de serviços de atendimento ao usuário (N1) e suporte à infraestrutura de redes e comunicação de dados (N2) compõe um ecossistema tecnológico integrado e interdependente. A divisão desses serviços entre diferentes fornecedores traria severos riscos operacionais, tais como:

- **Conflito de responsabilidades ("Jogo de empurra"):** Dificuldade em isolar a causa raiz de um incidente, com empresas distintas responsabilizando-se mutuamente pela interrupção dos serviços ou estouro de prazos (SLAs);
- **Perda de eficiência e padronização:** Complexidade na gestão de diferentes cronogramas, metodologias de atendimento, plataformas e interfaces de comunicação;
- **Aumento do custo administrativo:** Necessidade de gerenciar e fiscalizar múltiplos contratos concorrentes para a sustentação do mesmo ambiente computacional.

VIII.3 Portanto, a centralização dos serviços em uma única empresa contratada garante a responsabilidade integral pela disponibilidade do ambiente, assegura a economia de escala e otimiza a governança contratual por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Tribunal.

VIII.4 Análise de Impacto sobre a Competitividade: Em atendimento ao art. 23, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, avaliou-se o impacto da adoção do Lote Único sobre o mercado fornecedor. Conclui-se que **a opção pelo não parcelamento não compromete a competitividade do certame**, pelos seguintes motivos:

- **Porte da Contratação e Maturidade do Mercado:** O dimensionamento de 19 (dezenove) postos de trabalho, atrelado ao fornecimento de uniformes, EPIs, ferramentas de trabalho e acesso a uma plataforma EAD, configura um contrato de porte médio. O mercado de *outsourcing* de TI e *Service Desk* é altamente maduro, com uma vasta gama de empresas (inclusive médias empresas) plenamente capazes de absorver esse escopo técnico e financeiro em sua totalidade.
- **Inexistência de Barreiras Abusivas:** Os insumos acessórios exigidos (ferramentas padronizadas, EPIs de prateleira e plataformas de ensino online de mercado) não representam barreiras de entrada financeiras intransponíveis, tampouco exigem tecnologias exclusivas que pudessem direcionar ou restringir o certame a grandes corporações monopolistas.

VIII.5 Por fim, ainda que o agrupamento em lote único impossibilite, na prática, a assunção do objeto por microempresas com capacidade operacional estritamente local (incapazes de prover cobertura estruturada para as 165 zonas eleitorais de forma simultânea e integrada), tal restrição é técnica e juridicamente aceitável. A natureza indissociável da solução de TIC e os riscos críticos que uma gestão fragmentada traria às Operações Eleitorais (conforme item VIII.2) justificam a escolha pelo Lote Único, em prestígio ao princípio da eficiência, da segurança institucional e do interesse público.

IX - RESULTADOS PRETENDIDOS/BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS [Art. 18, § 1º, inciso IX]

IX.1 Com a nova contratação e a continuidade dos serviços de suporte de infraestrutura de TIC, almeja-se alcançar os seguintes resultados e benefícios institucionais:

IX.1.1 Benefícios Diretos:

- **Manutenção da Força de Trabalho Estratégica:** Garantia do provimento quantitativo e qualitativo mínimo de pessoal especializado em TIC, assegurando o cumprimento das metas do Índice de Governança de TIC do Poder Judiciário (iGovTIC-Jus), alinhado às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- **Otimização do Corpo Funcional Efetivo:** Melhor aproveitamento dos recursos humanos do quadro permanente do TRE-RJ. Ao delegar a execução material das tarefas operacionais de suporte de 1º e 2º nível à empresa contratada, os servidores públicos da STI poderão focar prioritariamente suas competências em atividades estratégicas de alta complexidade, tais como governança, planejamento tecnológico, segurança da informação, além da coordenação e fiscalização dos contratos.

IX.1.2 Benefícios Indiretos:

- **Sustentação da Satisfação do Usuário:** Manutenção e aprimoramento dos elevados índices de satisfação dos magistrados, servidores e colaboradores com os serviços de suporte técnico prestados;
- **Mitigação de Riscos Eleitorais:** Garantia de estabilidade, alta disponibilidade e pronta-resposta de infraestrutura tecnológica nos cartórios e sedes administrativas, blindando o ambiente computacional contra interrupções críticas, especialmente no período de preparação e execução das Eleições Gerais.

IX.1.3 Impactos Ambientais Positivos:

- **Redução de emissões e deslocamentos:** A exigência de disponibilização de uma plataforma de Ensino a Distância (EAD) para a capacitação contínua da equipe técnica elimina a necessidade de deslocamentos físicos para centros de treinamento convencionais, contribuindo para a redução da emissão de gases poluentes e mitigando a pegada de carbono do contrato;
- **Minimização de resíduos e consumo consciente:** A obrigatoriedade de fornecimento de ferramentas de trabalho duráveis e de padrão profissional, aliada à distribuição de uniformes e EPIs reutilizáveis e de alta resistência (como as botas de segurança com CA ativo), prolonga a vida útil dos materiais e reduz substancialmente o volume de descarte precoce e a geração de resíduos sólidos;
- **Apoio à Logística Reversa:** A atuação presencial e capilarizada dos técnicos de infraestrutura facilita o recolhimento e a triagem em campo de resíduos eletroeletrônicos (como toners consumidos, baterias de kits biométricos e peças de hardware danificadas), otimizando o fluxo de logística reversa e garantindo a destinação ambientalmente adequada desses passivos conforme as diretrizes de sustentabilidade do Tribunal.

X - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO [Art. 18, § 1º, inciso III]

X.1 REQUISITOS DE NEGÓCIO

X.1.1 Suporte de Infraestrutura (N2)

X.1.1.1 O objeto pretendido deverá se basear na prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI mediante aferição de resultados e controle da qualidade dos serviços.

X.1.1.2 Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro, cuja área de atuação envolve todos os usuários de TIC, distribuídos entre os prédios do Palácio da Democracia, Edifício Desembargador Antônio Jayme Boente, SEDE antiga e as outras Unidades existentes, assim como outros locais específicos, conforme necessidade da contratante.

X.1.1.2.1 Entendem-se como Palácio da Democracia, Edifício Antônio Jayme Boente e SEDE antiga, os prédios da Administração do Tribunal, localizados na Capital do Estado do Rio de Janeiro.

X.1.1.2.2 Entendem-se como outras Unidades os demais prédios do TRE-RJ, localizados em endereço diferente da Sede, na Capital ou no Interior do Estado do Rio de Janeiro, tais como Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Unidades Administrativas.

X.1.1.2.3 Por outros locais específicos entende-se locais de realização de eventos da Justiça Eleitoral Fluminense, tais como Revisão do Eleitorado (recadastramento biométrico), Encontro de Avaliação das Eleições, Justiça Eleitoral Itinerante, participação em Ação Global etc, assim também os Locais de Votação, onde se estruturam as Seções Eleitorais, em função da necessidade de implantação do sistema JE-Connect. Observe-se que a lista aqui apresentada não é exaustiva.

X.1.1.3 Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 10h às 20h, excluídos os feriados nacionais, estaduais e regimentais do TRE-RJ.

X.1.1.3.1 O Tribunal poderá excepcionalmente, em função da realização de eleições, revisão de eleitorado, sessão plenária e outros eventos, solicitar a execução dos serviços em horários e dias distintos dos estabelecidos acima. Em caso dessa necessidade, a CONTRATADA será comunicada previamente para que tenha tempo hábil de promover alteração temporária nas escalas de trabalho de um ou mais membros de sua equipe.

X.1.1.4 A CONTRATADA será responsável pelo provimento de equipe técnica com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o volume e complexidade das demandas de suporte técnico de TI e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço definidos.

X.1.1.4.1 A equipe técnica da CONTRATADA ficará instalada nas dependências do Palácio da Democracia e do Edifício Antônio Jayme Boente. O TRE-RJ proverá a infraestrutura necessária e adequada à prestação dos serviços.

X.1.1.4.2 A equipe técnica da CONTRATADA deverá ter 01 (um) Supervisor, o qual realizará a gestão de seu pessoal, servindo como ponto de contato para os fiscais, mas podendo também atuar como suporte técnico caso seja necessário.

X.1.1.5 A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (SOLICITI) desenvolvido e mantido pelo TRE-RJ, para receber, acompanhar, encaminhar e registrar a conclusão dos atendimentos às demandas de suporte.

X.1.1.6 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL e seguir a base de conhecimento e procedimentos definidos ou aprovados pelo TRE-RJ, contemplando as principais atividades:

- Receber e realizar o atendimento presencial ou remoto dos chamados técnicos dos usuários.
- Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes.
- Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.
- Atender as requisições de serviço que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.
- Executar serviços de campo, como instalação, troca ou remanejamento de equipamentos de TI, componentes, peças e seus dispositivos conectados, autorizados pelo TRE-RJ.
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso dos softwares, aplicativos e sistemas de informações utilizados nas estações de trabalho do TRE-RJ, bem como de configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática para acessos locais e remotos.
- Prestar orientações quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações, utilizados nas estações de trabalho do TRE-RJ e equipamentos de TIC.
- Solicitar os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade provida pelo TRE-RJ.
- Monitorar a disponibilidade dos serviços de rede e VOIP e abrir chamado nas operadoras em caso de interrupção.
- Instalar e configurar softwares em microcomputadores, observando-se às normas de segurança e padronização do TRE-RJ.
- Efetuar a geração e aplicação de imagens padronizadas de softwares em microcomputadores, observando-se os procedimentos estabelecidos pelo TRE-RJ.
- Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações de trabalho.
- Orientar e executar, quando necessário, à realização de backup dos arquivos relacionados ao trabalho na troca de equipamentos dos usuários.
- Prestar suporte técnico a equipamentos de videoconferência e VOIP, no que se refere à instalação, conexão, testes de conectividade, configuração de softwarese acessórios necessários.
- Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (netbooks, notebooks, tablets, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes) disponibilizados pelo TRE-RJ.
- Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares, submetendo-as à validação do TRE-RJ.
- Atuar presencialmente para o auxílio técnico durante eventos institucionais e videoconferências, sejam internos ou externos.
- Conectorizar e desconectorizar equipamentos e componentes nos setores.
- Conectorização de cabos e patch panel.
- Identificar presencialmente problemas de conexão de rede (cabeamento) dos dispositivos de TIC.
- Efetuar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica (cabo UTP, coaxial e fibra óptica) para equipamentos de TIC.
- Efetuar a instalação e reorganização de armários de cabeamento (wiring closets), quando solicitado e de acordo com as orientações fornecidas pelo TRE-RJ.
- Registrar e manter atualizadas as informações de configuração de equipamentos gerenciados pelo Sistema de Gestão de Ativos utilizado no Tribunal.
- Registrar no sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SOLICITI) todos os procedimentos realizados ao longo de cada chamado, bem como contatos realizados com os usuários. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração nos artigos de atendimento deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário a equipe técnica do TRE-RJ poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.
- Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, ao longo do processo de atendimento, registrando a necessidade no respectivo chamado.
- Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento.
- Avaliar e sugerir medidas visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes.
- Executar as demais atividades atribuídas aos perfis profissionais da equipe técnica da CONTRATADA.
- Emitir periodicamente as comunicações obrigatórias definidas pelo Tribunal.

X.1.2 Central de Serviços (Service Desk - N1)

X.1.2.1. O objetivo principal da Central de Serviços é atuar como o **Ponto Único de Contato (SPOC)** para todos os usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-RJ, realizando o atendimento técnico remoto de 1º Nível no tocante a dúvidas, requisições de serviço e incidentes técnicos.

X.1.2.2. A prestação dos serviços de Nível 1 abrange o recebimento, registro, triagem, classificação, análise preliminar, diagnóstico, acompanhamento, resolução remota ou escalonamento das demandas registradas no Sistema de Gerenciamento de Chamados (ITSM) disponibilizado pela Contratada.

X.1.2.3. O atendimento de Nível 1 será prestado a todos os usuários da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro, incluindo magistrados, servidores, estagiários e colaboradores alocados nos prédios da Sede do Tribunal, nas Unidades Administrativas, nas Zonas Eleitorais/Cartórios do Estado do Rio de Janeiro, bem como em eventos institucionais externos e ações de Justiça Itinerante.

X.1.2.4. O serviço de suporte remoto de 1º Nível será executado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 20:00h, com atendimento ininterrupto aos usuários.

- *Parágrafo único*. Nos períodos de recesso forense (entre 20 de dezembro e 6 de janeiro) ou em períodos eleitorais e eventos especiais promovidos pelo Tribunal, o horário de funcionamento e a escala diária de atendimento poderão sofrer alterações e adequações mediante comunicação prévia da contratante.

X.1.2.5. A execução do serviço deve ser orientada rigorosamente pelas melhores práticas recomendadas pela biblioteca **ITIL (IT Infrastructure Library)**, visando:

- Reduzir o tempo médio de atendimento e solução dos chamados;
- Garantir a retenção e resolução do maior volume possível de incidentes já no 1º nível de suporte (com o auxílio da consulta e aplicação de artigos da Base de Conhecimento);
- Minimizar riscos de interrupção na prestação dos serviços finalísticos e administrativos do Tribunal;
- Manter o usuário constantemente informado sobre a evolução e o status de sua solicitação.

X.1.2.6. A aferição da qualidade e da conformidade da prestação dos serviços de Nível 1 será realizada mensalmente por meio do **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** e do cumprimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA), condicionando o faturamento mensal aos resultados obtidos e homologados pela fiscalização.

X.1.3 Natureza, Regime e Unidade de Medida

- **X.1.3.1 Natureza do Serviço:** A presente demanda classifica-se como **serviço comum**, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações e métricas usuais do mercado de Tecnologia da Informação. Trata-se, ainda, de **serviço de natureza contínua**, cuja interrupção comprometeria gravemente o funcionamento da infraestrutura de TIC e a prestação das atividades finalísticas e administrativas do Tribunal.
- **X.1.3.2 Regime de Contratação:** O regime de execução dos serviços dar-se-á de forma indireta, mediante **dedicação exclusiva de mão de obra**, com a alocação de profissionais para atuação presencial e remota sob a governança e fiscalização do TRE-RJ.
- **X.1.3.3 Unidade de Medida:** A métrica adotada para fins de precificação, medição e pagamento será o **Posto de Trabalho Mensal (posto/mês)**. O faturamento estará estritamente condicionado à aferição mensal de resultados por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), atrelado ao cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA).

X.2 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

X.2.1 Os requisitos desse item têm como objetivo garantir a interoperabilidade e segurança das informações entre os diferentes sistemas dos órgãos do Poder Público. Como o objeto desse estudo não se trata de aquisição ou desenvolvimento de software, e sim de prestação de serviços, o mesmo não se aplica.

X.3 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

X.3.1 Mesmo em se tratando de demanda por resultados focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoramento, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos na execução dos serviços estejam alocados em área interna exclusiva definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa contratada. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do Tribunal e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitoramentos que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

X.3.2 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-RJ ou de terceiros de que tomar conhecimento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

X.3.3 Os empregados da CONTRATADA deverão assinar termo de sigilo e responsabilidade antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-RJ.

X.3.4 A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do TRE-RJ.

X.3.5 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-RJ qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

X.3.6 A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE-RJ.

X.3.7 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação às normas de Controle de Acesso, deverá:

- Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE-RJ e suas unidades, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.
- Fornecer aos seus colaboradores, sem qualquer ônus para o TRE-RJ, crachás de identificação com foto, nome, cargo e logo da empresa.
- Solicitar, por escrito, o credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA.
- Informar e solicitar ao FISCAL TÉCNICO do TRE-RJ, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE-RJ.
- Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do TRE-RJ, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

X.3.8 Concessão de ACESSO

- A concessão de acesso às máquinas e ao domínio do TRE-RJ deverá ser solicitada pela CONTRATADA aos Fiscais Técnicos para os seus colaboradores. Essa concessão de acesso implica a responsabilidade legal da CONTRATADA e a presunção da capacidade técnica de seus colaboradores para realização das demandas e atividades inerentes ao contrato.
- O uso da senha de acesso pelos colaboradores da CONTRATADA é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao TRE-RJ qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha.
- A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente aos Fiscais Técnicos que deverão providenciar o imediato bloqueio de acesso.

X.3.9 A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à:

- Políticas de segurança adotada pelo TRE-RJ e Órgãos de Controle, assim como as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;
- Quaisquer dados sensíveis dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

X.4 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

X.4.1 Em observância ao Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações, publicado através do ATO GP n° 171/2020, que determina a inclusão de critérios sustentáveis nos processos de contratação de bens e serviços, serão consideradas as especificações e critérios de sustentabilidade ambiental do item XIII -CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE/REQUISITOS AMBIENTAIS deste estudo preliminar.

X.4.2 Para se atender aos requisitos serão necessários aplicar normas constantes no GUIA DE SUSTENTABILIDADE DE CONTRATAÇÕES DO TRE/RJ, especificadosno Capítulo IV - Dos Contratos de Serviços - itens 33 a 35.

X.5 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

X.5.1 Não há necessidade de capacitação específica para usuários ou fiscais para a implantação e execução do serviço.

X.6. REQUISITOS LEGAIS - NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

X.6.1. Os colaboradores da Contratada, enquanto estiverem prestando serviço nas dependências do TRE-RJ, deverão estar em conformidade com as seguintes normas:

1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
2. Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário(ENTIC-JUD);
3. Resolução TSE nº 20.882/01 - Normas para uso dos ambientes de redes internet e intranet e correio eletrônico, no âmbito da Justiça Eleitoral.(Alterada pelaRes. TSE nº 23.266/10);
4. Resolução TSE nº 22.780/08 - Estabelece princípios e valores a serem adotados para assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações no âmbito da Justiça Eleitoral;
5. Resolução TSE nº 23.266/10 - Altera os artigos 50 e 60 da Resolução n° 20.882/2001, do Tribunal Superior Eleitoral. Dispõe sobre o acesso à internet aos usuários das redes dos cartórios eleitorais e demais escritórios remotos de cada Tribunal Regional Eleitoral;
6. Resolução TSE nº 23.644/2021 - Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral.
7. Resolução TRE-RJ nº 948/2016 - Institui o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;
8. Resolução TRE-RJ nº 1.222/2022 - Dispõe sobre a adoção da Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral.
9. Resolução TRE nº 1.266/2023 - Regulamento Administrativo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro
10. Ato GP nº 680/10 - Aprova a nova estrutura de correio eletrônico, por meio de webmail no ambiente da Justiça Eleitoral, para acessodos servidores e colaboradores deste Regional;
11. Instrução Normativa DG nº 01/2015 – Institui a Central de Serviços de TI como ponto único para solicitação de serviços de suporte;
12. Instrução Normativa DG nº 02/2016 - Dispõe critérios e procedimentos para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

X.7 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

X.7.1 A necessidade de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva ou adaptativa, assim como a revisão de scripts de atendimento, atualização da base de conhecimento e melhoria contínua dos fluxos de triagem deverá ser identificada em reuniões mensais de apresentação de resultados para avaliação da prestação do serviço, entre os fiscais do contrato e a empresa CONTRATADA.

X.7.2 A reunião para apresentação de resultados deverá ocorrer até o 10º dia útil de cada mês.

X.7.3 Os prazos para execução das necessidades de manutenção levantadas deverão ser definidos nessa reunião, obedecendo aos critérios e indicadores do acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) acordados.

X.7.4 Os prazos e garantias dos serviços contratados serão mensurados através dos critérios definidos no acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

X.8 REQUISITOS DE ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE TÉCNICA QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

X.8.1 Técnico de Suporte ao Usuário de Informática - CBO 3172-10

X.8.1.1 Atuar como Ponto Único de Contato (SPOC) para o recebimento, registro, classificação, análise preliminar e tratamento de solicitações, dúvidas e incidentes encaminhados pelos usuários do TRE-RJ via telefone, web ou por meio do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) fornecido pelo TRE-RJ;

X.8.1.2 Solucionar os incidentes recebidos, de forma remota ou presencial, realizando diagnósticos, soluções de contorno e resolução de chamados que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

X.8.1.3 Atender as requisições de serviço, de forma remota ou presencial, em conformidade com os procedimentos previamente registrados na base de conhecimento, que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

X.8.1.4 Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do TRE-RJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais e corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

X.8.1.5 Executar serviços de campo, como instalação, troca ou remanejamento de equipamentos de TI, componentes, peças e seus dispositivos conectados, autorizados pelo TRE-RJ;

X.8.1.6 Atuar presencialmente para o auxílio técnico durante eventos institucionais e videoconferências, sejam internos ou externos;

X.8.1.7 Prestar orientações sobre o uso e funcionalidades de softwares corporativos, sistemas de informação, correio eletrônico, ferramentas de escritório, navegação na internet, telefonia VOIP e equipamentos de TIC, bem como de configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática para acessos locais e remotos;

X.8.1.8 Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais Windows, softwares de automação de escritório (Microsoft Office e LibreOffice), navegadores de internet (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome) e clientes de antivírus, observando as normas de segurança e padronização do TRE-RJ;

X.8.1.9 Efetuar a geração e aplicação de imagens padronizadas de softwares em microcomputadores, observando-se os procedimentos estabelecidos pelo TRE-RJ;

X.8.1.10 Diagnosticar e resolver incidentes e problemas em geral ocorridos em estações de trabalho, monitores, impressoras, notebooks, scanners, projetores, máquinas virtuais, drivers, certificados digitais e equipamentos de telefonia VoIP;

X.8.1.11 Monitorar a disponibilidade dos serviços de rede e telefonia VoIP e abrir chamado nas operadoras em caso de interrupção;

X.8.1.12 Instalar, configurar e prestar suporte aos usuários na utilização dos softwares, drivers e hardwares que compõem o kit biométrico;

X.8.1.13 Prestar suporte técnico às operações eleitorais, incluindo visitas técnicas, instalação física, configuração lógica de ambientes, sistemas de plenário, testes de recepção/transmissão de dados e apoio no treinamento de operadores;

X.8.1.14 Executar atividades operacionais de suporte de TI relacionadas à administração da infraestrutura local, conforme os procedimentos e padrões definidos pelo TRE-RJ;

X.8.1.15 Orientar e executar, quando necessário, à realização de backup dos arquivos relacionados ao trabalho na troca de equipamentos dos usuários;

X.8.1.16 Executar o direcionamento e escalonamento de chamados para outras equipes especializadas, quando necessário, monitorando o andamento e mantendo o usuário informado;

X.8.1.17 Registrar no SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) todos os procedimentos realizados ao longo de cada chamado atendido pela equipe de suporte técnico, bem como contatos realizados com os usuários;

X.8.1.18 Reportar-se diretamente ao Supervisor de Equipe para o alinhamento de demandas, escala de trabalho e cumprimento das metas do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

X.8.1.19 Consultar e aplicar scripts de atendimento, além de sugerir e contribuir para a criação e atualização contínua de artigos na Base de Conhecimento e roteiros de atendimento;

X.8.1.20 Fornecer sugestões e auxiliar o Supervisor de Equipe na manutenção e construção de scripts de suporte e da base de conhecimento, para as atividades que possam ser melhoradas ou que não possuam rotinas ou processos

normatizados;

X.8.1.21 Elaborar relatórios técnicos, planilhas e documentações conexas com a prestação do serviço;

X.8.1.22 Zelar pela guarda, conservação e organização dos equipamentos de informática nos diversos ambientes do TRE-RJ.

X.8.2 Analista de Suporte Computacional - CBO 2124-20

X.8.2.1 Prestar serviços especializados de atendimento e suporte técnico aos usuários e equipes internas, com foco na estabilidade, performance, integridade e segurança lógica dos sistemas operacionais (clientes e servidores), hardware corporativo e aplicações de software de TI;

X.8.2.2 Executar atividades de recebimento (de chamados escalonados por outras equipes de suporte técnico), registro, análise diagnóstica aprofundada, suporte técnico especializado (remoto ou presencial) e encerramento de solicitações complexas (incidentes e requisições) por meio do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI);

X.8.2.3 Realizar atividades de suporte e consultoria interna de sistemas, prestando apoio consultivo e mentoria técnica às equipes de suporte técnico no diagnóstico e na resolução rápida de problemas complexos de software, falhas de sistema operacional ou incompatibilidades de aplicações;

X.8.2.4 Reportar-se diretamente ao Gerente de Suporte Técnico e interagir com o Fiscal Técnico para o planejamento de homologação de softwares, pacotes de atualização (*Patch Management*), gerenciamento de mudanças (*Change Management*) e manutenção dos indicadores macro de desempenho definidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

X.8.2.5 Planejar, auditar e validar as políticas de grupo (GPOs), perfis de usuários, permissões de acesso a arquivos e a distribuição automatizada de softwares em toda a malha de estações de trabalho e servidores do TRE-RJ;

X.8.2.6 Prestar suporte tático às operações eleitorais, englobando a homologação de imagens de sistemas para os computadores de apoio e configuração de servidores de arquivos locais para as juntas eleitorais;

X.8.2.7 Executar atividades táticas específicas da Justiça Eleitoral ligadas à administração, gerenciamento de capacidade (*Capacity Planning*), virtualização e manutenção da infraestrutura de servidores e armazenamento local de dados;

X.8.2.8 Administrar, configurar, customizar e otimizar ambientes computacionais complexos, incluindo servidores de arquivos, servidores de impressão, servidores de deployment (SCCM, MDT ou WSUS) alocadas no escopo do suporte;

X.8.2.9 Definir, homologar e implementar procedimentos de backup e restauração de dados (*Backup & Recovery*) de escopo local, assegurando a integridade e a recuperabilidade das informações corporativas diante de desastres;

X.8.2.10 Monitorar continuamente a integridade e a performance de hardware de servidores e storages locais, acionando proativamente o suporte de garantia de fabricantes e fornecedores em caso de falhas físicas de componentes;

X.8.2.11 Emitir pareceres técnicos, relatórios analíticos de incidentes repetitivos, inventários automatizados de hardware/software, matrizes de riscos de sistemas e documentações de arquitetura computacional local;

X.8.2.12 Validar e gerenciar a atualização dos playbooks de incidentes de sistemas, artigos avançados da base de conhecimento e procedimentos padronizados de recuperação de desastres (*Disaster Recovery*).

X.8.3 Analista de Redes e de Comunicação de Dados - CBO 2124-10

X.8.3.1 Prestar serviços especializados de atendimento e suporte técnico aos usuários e equipes internas, com foco na alta disponibilidade, performance e segurança lógica da infraestrutura de redes e conectividade de TI;

X.8.3.2 Executar atividades de recebimento (de chamados escalonados por outras equipes de suporte técnico), registro, análise diagnóstica aprofundada, suporte técnico especializado (remoto ou presencial) e encerramento de solicitações complexas (incidentes e requisições) por meio do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI);

X.8.3.3 Prestar suporte técnico a equipamentos de videoconferência e telefonia VoIP, no que se refere à instalação, conexão, testes de conectividade, configuração de softwares e acessórios necessários;

X.8.3.4 Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (netbooks, notebooks, tablets, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes) disponibilizados pelo TRE-RJ;

X.8.3.5 Conectorizar e desconectorizar equipamentos e componentes nos setores;

X.8.3.6 Conectorização de cabos e patch panel;

X.8.3.7 Identificar presencialmente problemas de conexão de rede (cabeamento) dos dispositivos de TIC;

X.8.3.8 Efetuar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica (cabo UTP, coaxial e fibra óptica) para equipamentos de TIC;

X.8.3.9 Efetuar a instalação e reorganização de armários de cabeamento (*wiring closets*), quando solicitado e de acordo com as orientações fornecidas pelo TRE-RJ;

X.8.3.10 Realizar atividades de consultoria interna de redes, prestando apoio consultivo e mentoria técnica às equipes de suporte técnico no diagnóstico e na resolução rápida de problemas crônicos ou de alta complexidade;

X.8.3.11 Reportar-se diretamente ao Gerente de Suporte Técnico e interagir com o Fiscal Técnico para o planejamento de mudanças lógicas (*Change Management*), cumprimento de cronogramas e manutenção dos indicadores macro de desempenho definidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

X.8.3.12 Planejar, auditar e validar a organização lógica, a distribuição de carga, as políticas de acesso e a segurança cibernética dos ativos de redes nos diversos ambientes, nós de comunicação e salas técnicas/Data Centers do TRE-RJ;

X.8.3.13 Prestar suporte tático de alta complexidade às operações eleitorais, englobando o desenho de contingência de links, estabelecimento de redes privadas virtuais (VPNs) seguras nas Zonas Eleitorais, testes de carga de transmissão e suporte à infraestrutura crítica de totalização dos votos;

X.8.3.14 Executar atividades táticas específicas da Justiça Eleitoral ligadas ao projeto, expansão, otimização e auditoria da infraestrutura de comunicação de dados;

X.8.3.15 Administrar, configurar, customizar e otimizar elementos ativos complexos de rede, incluindo switches de core/distribuição, roteadores de borda, balanceadores de carga e a solução corporativa de firewall de próxima geração (NGFW) adotada pelo TRE-RJ;

X.8.3.16 Projetar, parametrizar e gerenciar a infraestrutura de telefonia IP (VoIP), gateways de voz, centrais telefônicas virtuais e os respectivos softwares e protocolos de comunicação unificada;

X.8.3.17 Definir, homologar e implementar logicamente os padrões arquiteturais de rede e políticas de segurança de tráfego, seguindo estritamente as diretrizes de governança ditadas pelo TRE-RJ;

X.8.3.18 Monitorar e analisar proativamente a telemetria, o consumo de banda e o comportamento do tráfego dos links de comunicação (WAN/SD-WAN), acionando engenheiros das operadoras de telecomunicações para a resolução de degradações complexas;

X.8.3.19 Emitir pareceres técnicos, projetos executivos de redes, relatórios analíticos de capacidade, matrizes de riscos de conectividade e mapas de topologia lógica detalhados;

X.8.3.20 Validar e gerenciar a atualização dos diagramas de redes globais, artigos avançados da base de conhecimento, playbooks de incidentes graves e a acurácia do inventário de ativos lógicos e licenças de rede;

X.8.3.21 Zelar pela guarda, conservação e organização dos equipamentos de informática nos diversos ambientes do TRE-RJ.

X.8.4 Supervisor de Equipe - CBO 1425-30

X.8.4.1 Liderar e coordenar a equipe de suporte técnico nas suas rotinas diárias operacionais;

X.8.4.2 Acompanhar e controlar a fila de chamados recebidos via telefone, web ou ITSM, garantindo o correto registro, classificação, tempo de resposta e resoluções dos chamados;

X.8.4.3 Supervisionar e monitorar a operabilidade diária do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) e do Sistema de Gestão de Telefonia;

X.8.4.4 Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos técnicos aos usuários, assegurando cortesia, clareza, presteza e alinhamento às diretrizes do TRE-RJ;

X.8.4.5 Revisar, validar e incentivar a elaboração de novos scripts de atendimento e artigos por parte das equipes de suporte técnico, mantendo atualizada a Base de Conhecimento do TRE-RJ;

X.8.4.6 Atuar como ponto de escalonamento técnico e reportar relatórios diários/semanais de desempenho dos serviços ao Gerente de Suporte Técnico.

X.8.5 Gerente de Suporte Técnico - CBO 1425-35

X.8.5.1 Gerenciar de forma integral a equipe técnica da CONTRATADA, bem como coordenar a distribuição e otimização dos recursos materiais, ferramental técnico e insumos sob sua responsabilidade direta;

X.8.5.2 Atuar como ponto máximo de escalonamento técnico e operacional interno da operação, prestando apoio tático e liderança em cenários de elevada carga de chamados, crises de infraestrutura ou incidentes graves que exijam coordenação centralizada;

X.8.5.3 Monitorar, avaliar e orientar as rotinas diárias da equipe técnica, aplicando técnicas de gestão de desempenho e adotando as ações corretivas ou substituições necessárias para garantir a produtividade, a qualidade do atendimento e a urbanidade do suporte;

X.8.5.4 Planejar, implantar e gerenciar a escala de trabalho, as coberturas de postos e o regime de plantões ordinários e extraordinários (especialmente no período crítico das operações eleitorais), controlando rigorosamente a assiduidade, a pontualidade e a imediata reposição de faltas ou licenças;

X.8.5.5 Assegurar que todas as diretrizes institucionais, notas técnicas, normativas de segurança da informação e determinações emitidas pelo Tribunal sejam fielmente internalizadas, compreendidas e cumpridas por toda a equipe técnica;

X.8.5.6 Participar, quando solicitado, de comitês de governança, alinhamentos estratégicos e reuniões relativas ao processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC (*Change Management*), avaliando impactos na operação de suporte decorrentes da implantação de novos serviços no Tribunal;

X.8.5.7 Monitorar e auditar continuamente as filas de atendimento no SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI), utilizando ferramentas de telemetria e dashboards para balancear a carga de trabalho e garantir o estrito cumprimento das metas definidas no Acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA);

X.8.5.8 Analisar criticamente os indicadores operacionais e o histórico de incidentes, propondo proativamente ao Fiscal Técnico a adoção de melhores práticas, otimização de fluxos de trabalho e soluções de contorno definitivas para os problemas crônicos identificados no parque computacional;

X.8.5.9 Elaborar, consolidar e apresentar periodicamente ao Fiscal Técnico os relatórios gerenciais, matrizes de indicadores de desempenho, dados estatísticos consolidados e as evidências necessárias para a glosa ou homologação do faturamento mensal do contrato;

X.8.5.10 Coordenar o planejamento logístico, o cronograma de deslocamentos, a escala de suporte volante e a atuação da equipe técnica durante as Operações Eleitorais e eventos externos da Justiça Itinerante, assegurando o pleno suporte de infraestrutura nas datas e locais programados;

X.8.5.11 Acompanhar e controlar a fila de chamados recebidos via telefone, web ou ITSM, garantindo o correto registro, classificação, tempo de resposta e resoluções pelas equipes de suporte técnico;

X.8.5.12 Supervisionar e monitorar a operabilidade diária do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI);

X.8.5.13 Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos técnicos aos usuários, assegurando cortesia, clareza, presteza e alinhamento às diretrizes do Tribunal;

X.8.5.14 Controlar a assiduidade, pontualidade, escalas diárias e de plantão das equipes de suporte técnico, promovendo a substituição ágil de profissionais em caso de ausências para evitar impacto no atendimento;

X.8.5.15 Revisar, validar e incentivar a elaboração de novos scripts de atendimento e artigos por parte dos técnicos/analistas, mantendo atualizada a Base de Conhecimento do TRE-RJ.

X.8.6 As atribuições dos postos de trabalho, que compõem a equipe técnica que implantará e manterá a solução de TIC, são de natureza tática e operacional em suas respectivas áreas de atuação, distinguindo-se das atribuições estratégicas, decisórias e de gestão institucional reservadas aos servidores efetivos, em observância à Resolução TSE nº 23.702/2022.

X.9 REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

X.9.1 Técnico de Suporte ao Usuário de Informática - CBO 3172-10

Escolaridade	Cursos Complementares	Experiência Profissional
• Certificado de conclusão de Ensino Médio completo, emitido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); • Comprovação de, no mínimo, 180 (cento e oitenta) horas em cursos complementares na área de Tecnologia da Informação (como montagem e manutenção de computadores, arquitetura de redes, sistemas operacionais, etc.), mediante apresentação de certificados válidos.	• Certificação Microsoft ativa equivalente ou superior para administração de ambientes Windows Desktop (Exemplo: Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate - MD-102 ou certificações equivalentes em suporte a sistemas operacionais Microsoft vigentes); • Certificação ITIL 4 Foundation ou superior.	• Comprovação de experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades de suporte técnico de TI (microinformática/helpdesk), por meio de registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou de declaração de capacidade técnica emitida por instituição pública ou privada; • Experiência prática comprovada em instalação, desinstalação, configuração e suporte a usuários nos seguintes ambientes: ◦ Sistemas Operacionais Windows 10, Windows 11 e superiores; ◦ Softwares de automação de escritório (Microsoft Office e LibreOffice); ◦ Navegadores de internet (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome); ◦ Clientes de Antivírus e ferramentas de segurança endpoint. • Conhecimento e domínio operacional em: ◦ Ferramentas de acesso remoto e sistemas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM); ◦ Configuração e troubleshooting de redes locais com e sem fio (Wi-Fi), incluindo o protocolo TCP/IP; ◦ Configuração de periféricos de rede (impressoras térmicas/laser, scanners e conectividade de dispositivos móveis); ◦ Conceitos e uso de correio eletrônico corporativo, Webmail e ferramentas de colaboração; ◦ Operação e suporte básico em ambientes de máquinas virtuais.

Atitudes e Competências	Habilidades Comportamentais
• **Perfil analítico e resolutivo:** Capacidade de aplicar técnicas estruturadas para o diagnóstico e a resolução ágil de problemas técnicos; • **Proatividade e autodidatismo:** Iniciativa para o autoestudo, pesquisa de soluções e atualização constante frente a novas tecnologias e ferramentas; • **Espírito de colaboração:** Facilidade para o trabalho em equipe, compartilhando conhecimentos com o 1º nível e escalando demandas adequadamente; • **Orientação para resultados:** Foco na eficiência do atendimento e no cumprimento de metas individuais e coletivas; • **Compromisso institucional:** Alto nível de comprometimento com prazos (SLA), padrões de qualidade, missão e diretrizes de atendimento estabelecidas pelo Tribunal; • **Ética e discrição:** Comportamento ético irrepreensível, responsabilidade e sigilo no manuseio de dados e informações dos usuários; • **Inteligência emocional:** Excelente relacionamento interpessoal, paciência e resiliência para lidar de forma cortês com usuários em situações de estresse ou sob pressão.	• **Comunicação assertiva:** Capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, empatia e correção gramatical, adaptando a linguagem técnica para uma compreensão simples pelo usuário, tanto na forma escrita (registros de chamados, e-mails, chats) quanto falada (atendimento telefônico ou presencial); • **Cultura de servir (Orientação ao cliente):** Postura de prontidão, presteza e cordialidade, assegurando um atendimento humanizado focado em entender e satisfazer as necessidades de TI do usuário.

X.9.2 Analista de Suporte Computacional - CBO 2124-20

Escolaridade	Cursos Complementares	Experiência Profissional
• Certificado de conclusão de Curso de Ensino Superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas ou áreas correlatas), emitido por instituição de ensino devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).	• Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; • Certificações vigentes de nível profissional de fabricantes de mercado (Ex: Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate, Azure Administrator Associate, Red Hat Certified System Administrator - RHCSA, LPI Linux Engineer, ou VMware Certified Professional - VCP) — indispensáveis para assegurar a competência na gestão das estações de trabalho e imagens corporativas do Tribunal.	• Comprovação de experiência mínima de 04 (quatro) a 05 (cinco) anos em administração de sistemas operacionais e suporte especializado de 3º nível em ambientes de TI de médio ou grande porte, mediante registro em CTPS ou atestado de capacidade técnica; • Domínio em instalação, configuração, endurecimento (*hardening*) e troubleshooting de sistemas operacionais Microsoft Windows Server e distribuições Linux (Red Hat, Ubuntu Server ou CentOS); • Conhecimento prático em serviços de infraestrutura core baseados em sistemas: Active Directory (AD), DNS, DHCP, servidores de arquivos (Samba/NFS), servidores de impressão, IIS/Apache e gerenciamento de cotas de armazenamento; • Experiência prática em ferramentas de automação de deployment, inventário e distribuição de patches em larga escala (Microsoft Endpoint Configuration Manager - SCCM, MDT, WSUS ou similares); • Domínio em estratégias de proteção de dados, rotinas de Backup e Restore locais, arquitetura de Storage (NAS/SAN) e tolerância a falhas (RAID); • Conhecimento avançado em linguagens de script para automação de tarefas de sistemas corporativos (PowerShell, Bash ou Python); • Conhecimento em ferramentas de monitoramento de performance de servidores e aplicações (Zabbix, PRTG, Nagios) e análise avançada de logs de sistema (Event Viewer, Syslog).

Atitudes e Competências	Habilidades Comportamentais
• **Raciocínio lógico dedutivo e diagnóstico profundo:** Habilidade analítica para interpretar comportamentos anômalos de softwares, realizar análise de causa raiz de travamentos de sistemas lógicos (*dumps* de memória) e aplicar correções estruturais definitivas; • **Resiliência e equilíbrio sob extrema pressão:** Capacidade de coordenar o plano de contingência e reestabelecimento de sistemas críticos em cenários de indisponibilidade severa de servidores corporativos, mantendo a produtividade e a precisão sob estresse; • **Atenção concentrada e rigor metodológico:** Perfil meticuloso e cauteloso ao aplicar alterações em GPOs, scripts automatizados ou pacotes de segurança que impactem simultaneamente milhares de estações de trabalho do Tribunal, mitigando riscos de paradas globais; • **Proatividade e autodidatismo tecnológico:** Iniciativa para acompanhar o ciclo de vida de softwares, estudar novas atualizações, vulnerabilidades zero-day e propor correções de contorno eficazes para o parque computacional; • **Trabalho em equipe e cooperação integrada:** Facilidade para atuar de forma harmônica e integrada, servindo de elo técnico entre as equipes operacionais de Helpdesk (2º nível) e a alta gestão de TI do Tribunal; • **Compromisso com a estabilidade do negócio:** Alto senso de urgência e zelo pela disponibilidade contínua dos sistemas institucionais, respeitando as janelas de manutenção homologadas e mitigando impactos nas rotinas das unidades administrativas; • **Ética rígida e compromisso com o sigilo de dados:** Postura ética impecável e responsabilidade civil/criminal	• **Comunicação corporativa consultiva e tradução técnica:** Capacidade excepcional de articular conceitos complexos de arquitetura de sistemas corporativos e traduzi-los em linguagem gerencial clara, assertiva e objetiva, demonstrando habilidade tanto na liderança de comitês de mudanças quanto na redação de relatórios pós-incidente para o Tribunal; • **Postura tática, resolutiva e de liderança em operações críticas:** Atitude proativa e equilibrada para comandar e auditar o funcionamento lógico dos sistemas de apoio nas Operações Eleitorais, atuando com urbanidade, presteza e transformando as diretrizes de governança do Tribunal em ordens de serviço de campo de alta confiabilidade.

blindada, ciente de que a função confere credenciais com acesso a arquivos confidenciais, bancos de dados locais e contas de usuários do Tribunal.	

X.9.3 Analista de Redes e de Comunicação de Dados - CBO 2124-10

Escolaridade	Cursos Complementares	Experiência Profissional
• Certificado de conclusão de Curso de Ensino Superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Engenharia de Redes, Análise e Desenvolvimento de Sistemas ou áreas correlatas), emitido por instituição de ensino devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).	• Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; • Certificações vigentes de nível profissional de fabricantes de mercado (Ex: Cisco CCNP Enterprise, Fortinet NSE 4 ou superior, Juniper JNCIP, Palo Alto PCNSE ou equivalentes) — indispensáveis para assegurar a segurança de perímetro do Tribunal.	• Comprovação de experiência mínima de 04 (quatro) a 05 (cinco) anos em administração avançada e suporte especializado de infraestrutura de redes de computadores corporativas (LAN, WAN, WLAN e ambientes de Data Center), mediante registro em CTPS ou atestado de capacidade técnica; • Domínio avançado em configuração, gerência, empilhamento e troubleshooting de elementos ativos de rede de grande porte (Switches Core, roteadores corporativos e controladoras Wi-Fi); • Conhecimento prático na pilha de protocolos TCP/IP (IPv4 e IPv6), roteamento dinâmico (OSPF, BGP), segmentação de redes (VLANs, VRFs), serviços essenciais (DNS, DHCP, NTP, NAT/PAT) e protocolos de alta disponibilidade (HSRP, VRRP); • Experiência em projeto, sustentação e troubleshooting de sistemas de telefonia IP (VoIP) corporativa, protocolos SIP, H.323 e QoS (*Quality of Service*); • Domínio em sistemas de monitoramento de redes, análise de tráfego e telemetria (Zabbix, PRTG, Grafana, protocolos SNMP e NetFlow/SFlow); • Conhecimento em arquitetura de conectividade e integração de redes locais com ambientes de computação em nuvem (*cloud networking*); • Conhecimento prático em ferramentas de análise de pacotes (Wireshark) para identificação de gargalos latentes e rotinas básicas de automação de redes via scripts (Python ou Ansible).

Atitudes e Competências	Habilidades Comportamentais
• **Visão holística e pensamento sistêmico elevado:** Habilidade para compreender o impacto macro de qualquer alteração na rede sobre os sistemas de negócio do Tribunal (PJe, Urnas, Totalização), prevendo desdobramentos com foco em arquitetura à prova de falhas; • **Controle emocional sob extrema pressão:** Capacidade de executar o plano de ação de contingência durante incidentes críticos de indisponibilidade geral, mantendo a racionalidade e a precisão técnica; • **Orientação para mitigação de riscos e segurança (Security-First):** Perfil cirúrgico e meticuloso no planejamento de janelas de manutenção e mudanças lógicas, priorizando sempre a segurança da informação e a integridade dos dados; • **Alta capacidade de diagnóstico e abstração (*Troubleshooting* Avançado):** Raciocínio analítico avançado para interpretar logs complexos, capturas de pacotes e comportamentos anômalos de tráfego, isolando rapidamente a causa raiz de problemas intermitentes; • **Espírito consultivo e capacidade de mentoria:** Proatividade em disseminar conhecimento técnico para as equipes de níveis 1 e 2, estruturando procedimentos padronizados para elevar a maturidade do suporte global; • **Compromisso com a governança e conformidade institucional:** Alinhamento estrito com os padrões de conformidade pública, prazos contratuais de SLA e respeito absoluto à cadeia de comando e governança de TIC do TRE-RJ; • **Ética inflexível e sigilo profissional absoluto:** Alto senso de responsabilidade, integridade e discrição, ciente de que o cargo confere privilégios administrativos sobre o tráfego de informações confidenciais da Justiça Eleitoral.	• **Comunicação corporativa consultiva e tradução técnica:** Capacidade de articular conceitos técnicos altamente complexos de infraestrutura e traduzi-los em linguagem gerencial clara, assertiva e objetiva, seja na redação de relatórios de incidentes para a alta gestão ou na liderança de reuniões com operadoras de telecomunicações; • **Postura tática e resolutiva em operações críticas:** Atitude proativa e equilibrada para auditar o funcionamento lógico da rede de transmissão de dados nas Operações Eleitorais, atuando com urbanidade, presteza e transformando as diretrizes de segurança do Tribunal em ações operacionais de campo de alta confiabilidade.

X.9.4 Supervisor de Equipe - CBO 1425-30

Escolaridade	Cursos Complementares	Experiência Profissional
• Certificado de conclusão de Curso de Ensino Superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Engenharia de Redes, Análise e Desenvolvimento de Sistemas ou áreas correlatas), emitido por instituição de ensino devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).	• Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; • Certificações vigentes de nível profissional de fabricantes de mercado (Ex: Cisco CCNP Enterprise, Fortinet NSE 4 ou superior, Juniper JNCIP, Palo Alto PCNSE ou equivalentes) — indispensáveis para assegurar a segurança de perímetro do Tribunal.	• Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de supervisão, coordenação ou liderança de equipes de suporte técnico de TIC; • Comprovação de experiência mínima de 04 (quatro) a 05 (cinco) anos em administração avançada e suporte especializado de infraestrutura de redes de computadores corporativas (LAN, WAN, WLAN e ambientes de Data Center), mediante registro em CTPS ou atestado de capacidade técnica; • Domínio avançado em configuração, gerência, empilhamento e troubleshooting de elementos ativos de rede de grande porte (Switches Core, roteadores corporativos e controladoras Wi-Fi); • Conhecimento prático na pilha de protocolos TCP/IP (IPv4 e IPv6), roteamento dinâmico (OSPF, BGP), segmentação de redes (VLANs, VRFs), serviços essenciais (DNS, DHCP, NTP, NAT/PAT) e protocolos de alta disponibilidade (HSRP, VRRP); • Experiência em projeto, sustentação e troubleshooting de sistemas de telefonia IP (VoIP) corporativa, protocolos SIP, H.323 e QoS (*Quality of Service*); • Domínio em sistemas de monitoramento de redes, análise de tráfego e telemetria (Zabbix, PRTG, Grafana, protocolos SNMP e NetFlow/SFlow); • Conhecimento em arquitetura de conectividade e integração de redes locais com ambientes de computação em nuvem (*cloud networking*); • Conhecimento prático em ferramentas de análise de pacotes (Wireshark) para identificação de gargalos latentes e rotinas básicas de automação de redes via scripts (Python ou Ansible).

Atitudes e Competências	Habilidades Comportamentais
• **Visão holística e pensamento sistêmico elevado:** Habilidade para compreender o impacto macro de qualquer alteração na rede sobre os sistemas de negócio do Tribunal (PJe, Urnas, Totalização), prevendo desdobramentos com foco em arquitetura à prova de falhas; • **Liderança técnica e controle emocional sob extrema pressão:** Capacidade de coordenar o plano de ação de contingência e guiar a equipe técnica durante incidentes críticos de indisponibilidade geral, mantendo a racionalidade e a precisão técnica; • **Orientação para mitigação de riscos e segurança (Security-First):** Perfil cirúrgico e meticuloso no planejamento de janelas de manutenção e mudanças lógicas, priorizando sempre a segurança da informação e a integridade dos dados; • **Alta capacidade de diagnóstico e abstração (*Troubleshooting* Avançado):** Raciocínio analítico avançado para interpretar logs complexos, capturas de pacotes e comportamentos anômalos de tráfego, isolando rapidamente a causa raiz de problemas intermitentes; • **Espírito consultivo e capacidade de mentoria:** Proatividade em disseminar conhecimento técnico para as equipes de níveis 1 e 2, estruturando procedimentos padronizados para elevar a maturidade do suporte global; • **Compromisso com a governança e conformidade institucional:** Alinhamento estrito com os padrões de conformidade pública, prazos contratuais de SLA e respeito absoluto à cadeia de comando e governança de TIC do TRE-RJ; • **Ética inflexível e sigilo profissional absoluto:** Alto senso de responsabilidade, integridade e discrição, ciente de que o cargo confere privilégios administrativos sobre o tráfego de informações confidenciais da Justiça Eleitoral.	• **Comunicação corporativa consultiva e tradução técnica:** Capacidade de articular conceitos técnicos altamente complexos de infraestrutura e traduzi-los em linguagem gerencial clara, assertiva e objetiva, seja na redação de relatórios de incidentes para a alta gestão ou na liderança de reuniões com operadoras de telecomunicações; • **Postura tática, resolutiva e de liderança em operações críticas:** Atitude proativa e equilibrada para comandar e auditar o funcionamento lógico da rede de transmissão de dados nas Operações Eleitorais, atuando com urbanidade, presteza e transformando as diretrizes de segurança do Tribunal em ações operacionais de campo de alta confiabilidade.

X.9.5 Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - CBO 1425-30

Escolaridade	Cursos Complementares	Experiência Profissional
• Certificado de conclusão de Curso de Ensino Superior completo na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Engenharia, Sistemas de Informação, Gestão de TI) ou em áreas de Gestão/Administração com pós-graduação/especialização latu sensu em	• Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; • Certificação Microsoft ativa em nível de associado ou superior para administração/ suporte de ambientes Windows corporativos modernos (Ex: MD-102 - Endpoint Administrator Associate ou equivalente/ superior em soluções Microsoft vigentes).	• Comprovação de experiência mínima de 04 (quatro) a 05 (cinco) anos em funções de coordenação, supervisão, gerência ou liderança formal de equipes técnicas em operações de Service Desk, Helpdesk ou Sustentação de Infraestrutura de TI de médio ou grande porte, mediante registro em CTPS ou atestado de capacidade técnica; • Conhecimento prático em frameworks de Gerenciamento de Serviços de TI (ITIL 4) e modelos de governança de TIC públicos ou privados; • Domínio na definição, extração, análise e gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço (SLA/SLO) e

Gestão de Projetos, Governança de TI ou Gerenciamento de Serviços, emitido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).	• Certificação de gestão de Service Desk (Ex: *HDI Support Center Manager*).	formulação de Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) operacionais; • Experiência prática na operação e extração de relatórios gerenciais em ferramentas avançadas de Gestão de Serviços de TI (plataformas ITSM/Jira Service Management, ServiceNow, GLPI ou equivalentes); • Conhecimento básico em Legislação Trabalhista e normas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), necessários para a correta gestão de escalas, jornadas, horas suplementares e uso de EPIs da equipe; • Domínio em ferramentas de produtividade, análise de dados e apresentações gerenciais (Pacote Office/ Google Workspace, com foco em planilhas avançadas e dashboards).

Atitudes e Competências	Habilidades Comportamentais
• **Liderança inspiradora e capacidade de engajamento:** Habilidade para guiar, motivar e manter a coesão da equipe técnica em cenários de alta pressão, promovendo uma cultura focada na excelência do atendimento ao usuário; • **Visão estratégica e orientação para resultados:** Capacidade de enxergar a operação de TI de forma macro, antecipando gargalos e alinhando o esforço de suporte técnico às metas institucionais e ao calendário eleitoral do Tribunal; • **Inteligência emocional e mediação de conflitos:** Equilíbrio psicológico e maturidade para gerenciar crises operacionais, insatisfações de usuários ou desavenças internas na equipe, atuando com imparcialidade, diplomacia e firmeza; • **Excelente relacionamento interpessoal e trânsito corporativo:** Facilidade para transitar entre a linguagem técnica dos analistas e a linguagem gerencial da alta administração, mantendo uma interlocução harmoniosa, urbana e profissional; • **Alta capacidade analítica e tomada de decisão:** Agilidade e segurança para avaliar dados operacionais complexos e tomar decisões rápidas e assertivas dentro do seu escopo de atuação técnica e administrativa; • **Foco em governança e responsabilidade fiscal:** Rigor no cumprimento das cláusulas contratuais, no controle de insumos e na transparência das informações prestadas à administração pública, zelando pelo bom uso dos recursos terceirizados.	• **Comunicação assertiva e redação institucional exemplar:** Capacidade excepcional de expressar-se com clareza, objetividade e perfeita correção gramatical, sendo hábil na condução de reuniões de alinhamento com a STI, na mediação de demandas com operadoras e na redação de atas, memórias de reunião e relatórios executivos; • **Postura de parceria estratégica e orientação ao cliente:** Atitude proativa e consultiva voltada a entender as dores tecnológicas das diversas unidades e cartórios do TRE-RJ, demonstrando urbanidade, presteza e transformando as necessidades do Tribunal em planos de ação claros e eficientes para a sua equipe técnica; • **Capacidade de desenvolvimento de pessoas e feedback construtivo:** Habilidade para identificar competências e pontos de melhoria nos colaboradores terceirizados, aplicando feedbacks estruturados para corrigir desvios de conduta, problemas de assiduidade ou baixa produtividade técnica antes que impactem os SLAs do Órgão.

X.9.6 Atualização periódica dos profissionais

X.9.6.1 Diante da constante e célere evolução tecnológica e da necessidade de garantir a alta performance nas resoluções de incidentes de N1 e N2, a CONTRATADA deverá manter, ao longo de toda a vigência contratual, um programa ativo de capacitação, reciclagem e atualização técnica para 100% dos profissionais alocados na execução dos serviços.

X.9.6.2 Como insumo obrigatório para a viabilização deste programa, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem qualquer ônus para o Tribunal ou para os colaboradores, **acesso individual, ilimitado e ininterrupto (24x7) a uma plataforma corporativa de Ensino a Distância (EAD)** especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação.

X.9.6.3 A plataforma de capacitação fornecida deverá possuir reputação consolidada no mercado nacional ou internacional (com padrão de catálogo e trilhas de aprendizagem equivalentes a soluções como *Udemy Business, Alura Corporativo, Coursera Enterprise* ou similares), cobrindo minimamente as seguintes áreas temáticas:

- Governança de TI, Gestão de Serviços (ITIL 4) e Central de Atendimento (*Service Desk*);
- Sistemas Operacionais corporativos (Windows, Windows Server e Linux);
- Infraestrutura de Redes, Telecomunicações, Protocolos TCP/IP e Redes Sem Fio (Wi-Fi);
- Segurança da Informação, Cibersegurança de Perímetro (*Firewalls*) e Criptografia;
- Computação em Nuvem (*Cloud Computing*), Virtualização e Ferramentas de Automação de Infraestrutura;
- Habilidades Comportamentais (*Soft Skills*), Atendimento ao Cliente e Resolução de Conflitos.

X.9.6.4 A CONTRATADA deverá comprovar a liberação das licenças e dos acessos nominais de toda a equipe técnica no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** a contar do início efetivo da prestação dos serviços.

X.9.6.5 Como mecanismo de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização do Tribunal, com periodicidade **trimestral**, um Relatório Consolidado de Capacitação contendo as métricas de utilização da plataforma, os certificados dos cursos concluídos no período e as horas de estudo acumuladas por colaborador.

X.9.6.6 Fica estabelecida a obrigatoriedade de cumprimento de uma **carga horária mínima de estudo de 12 (doze) horas semestrais para cada profissional** (N1, N2, Supervisão e Gerência) alocado no contrato, devidamente comprovada por meio dos relatórios de consumo da própria plataforma EAD.

X.9.6.7 A organização das janelas de estudo deverá ser planejada e coordenada pelo Gerente e Supervisores da CONTRATADA, observando o rodízio da equipe. O tempo dedicado à capacitação ocorrerá durante a jornada de trabalho, preferencialmente nos períodos de menor volumetria de chamados (baixa demanda), sendo **terminantemente vedado** que a liberação dos profissionais para estudo resulte no descumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço (*SLAs*) ou deixe filas de atendimento descobertas.

X.9.6.8 O descumprimento reiterado da meta de horas trimestrais de capacitação sem justificativa técnica acatada pela fiscalização, ou a não disponibilização da plataforma EAD nos moldes exigidos, será considerado infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções e glosas previstas no Termo de Referência.

X.10 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

X.10.1. Os serviços técnicos de suporte da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) serão desenvolvidos em estrita observância aos processos, rotinas e padrões de atendimento estabelecidos e adotados pelo TRE-RJ.

X.10.2. A prestação de serviços deverá ser precedida de solicitação eletrônica realizada por meio da Central de Serviços de TI (ponto único de contato), utilizando a ferramenta/sistema de gerenciamento de chamados (ITSM) disponibilizado para este fim.

X.10.3. Os serviços solicitados deverão constar no Catálogo de Serviços de TIC. A manutenção dos itens e fluxos do catálogo sob responsabilidade da Contratada será gerida e supervisionada pelos Fiscais Técnicos do Contrato.

X.10.4. As necessidades de alocação de equipes, atendimento a demandas e disponibilização de serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA respeitando a ordem de prioridade definida pela Administração do TRE-RJ.

X.10.5. Todas as informações relativas aos atendimentos de Nível 1 (remoto) e Nível 2 (presencial/infraestrutura) — especialmente o detalhamento dos diagnósticos, testes realizados e soluções aplicadas — deverão ser obrigatoriamente registradas no corpo da própria solicitação/chamado pela CONTRATADA. Essa prática visa garantir:

- A auditoria permanente por parte da fiscalização do contrato;
- A transferência contínua de conhecimento entre as equipes;
- A constante criação e atualização da Base de Conhecimento do TRE-RJ.

X.10.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o Relatório de Serviços Executados (RSE) / Relatório Gerencial, contendo o consolidado e o detalhamento dos atendimentos prestados, contemplando no mínimo:

- O tempo consumido em cada atendimento;
- A atividade correspondente segundo o Catálogo de Serviços;
- O(s) técnico(s) responsável(eis) (N1 ou N2);
- A unidade/setor do TRE-RJ solicitante;
- O comparativo detalhado dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores de desempenho alcançados *versus* as metas estabelecidas;
- O saldo de horas suplementares executadas, quando aplicável.

Parágrafo único. A estrutura e o formato do relatório poderão ser ajustados conforme as necessidades e determinações da fiscalização do TRE-RJ.

X.10.7. A entrega do relatório gerencial mensal ocorrerá por ocasião da reunião mensal de Avaliação dos Resultados, cabendo à contratante a verificação e homologação dos dados para fins de liberação do pagamento mensal dos serviços.

X.10.8. O acompanhamento, o controle de andamento, a avaliação de qualidade e a fiscalização de todas as atividades desenvolvidas pelas equipes de N1 e N2 cabem ao TRE-RJ.

X.11 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

X.11.1. Infraestrutura Física e Operacional Disponibilizada pelo TRE-RJ - O TRE-RJ disponibilizará o local para a prestação dos serviços nas dependências da Sede do Tribunal (operando ordinariamente em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09h às 20h para o N1 e de 10h às 20h para o N2), composto de:

- Espaço físico específico e segregado de outras unidades do Tribunal;
- Infraestrutura de mobiliário (mesas, cadeiras e armários);
- Infraestrutura elétrica e de rede lógica (switches, pontos de rede, cabos de rede UTP/fibra e links de comunicação);
- Estações de trabalho (computadores/notebooks/telefones) equipadas com sistema operacional e softwares básicos necessários para o desempenho das atividades diárias dos técnicos;

X.11.2. Equipe Técnica Exclusiva e Dimensionamento dos Postos

- A CONTRATADA deverá dispor de equipe técnica com dedicação exclusiva para a prestação dos serviços, composta por 1 (um) Gerente, 1 (um) Supervisor e 14 (catorze) profissionais de suporte técnico.
- Essa composição poderá ser alterada caso seja de interesse da Administração e mediante justificativa razoável.
- A CONTRATADA deverá prover e manter ambiente próprio com capacidade operacional para tratar de questões administrativas e de recursos humanos (seleção, treinamento, admissão, substituição e demissão de funcionários), sendo vedada a utilização das instalações do TRE-RJ para esses fins.

X.11.3. Solução Tecnológica de ITSM e Telefonia (Sistemas e Licenciamento)

- O TRE-RJ disponibilizará **Sistema de Gerenciamento de Chamados (SOLICITI)** e **Sistema de Gestão de Telefonia** em seu ambiente computacional no Prédio Sede do TRE-RJ.

X.11.4. Transferência de Conhecimento e Capacitação nos Sistemas

- O TRE-RJ deverá realizar treinamento para a equipe da CONTRATADA quanto ao uso do Sistema de Gerenciamento de Chamados disponibilizado. A partir daí a Equipe da CONTRATADA deverá replicar o treinamento para novos colaboradores contratados.

X.11.5. Atividades e Transição de Serviços

- A CONTRATADA deverá assumir integralmente todas as atividades de suporte remoto (N1) e de infraestrutura/presencial (N2) previstas no Catálogo de Serviços do TRE-RJ.

X .12 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

X.12.1. Comprovação de Capacidade Técnico-Operacional - Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) ter prestado serviços terceirizados de Tecnologia da Informação compatíveis em características, quantitativos e complexidade com o objeto desta contratação.

X.12.2. Parâmetros Qualitativos do Objeto Compatível O objeto do atestado apresentado deverá contemplar a prestação continuada de serviços de suporte técnico de TI (Central de Serviços / Service Desk / Helpdesk) abrangendo de forma integrada ou concomitante:

- Atendimento e suporte técnico de 1º Nível (remoto);
- Atendimento e suporte técnico de 2º Nível (presencial/infraestrutura de TI, microinformática e redes locais).

X.12.3. Parâmetros Quantitativos Mínimos e Temporalidade O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) comprovar, cumulativamente:

- **Dimensionamento da Equipe:** Gestão contínua de, no mínimo, **10 (dez) postos de trabalho** especializados na área de suporte de TIC (somatório que atende ao critério de representatividade das equipes de N1 e N2);
- **Tempo de Execução:** Prestação dos serviços por período contínuo não inferior a **24 (vinte e quatro) meses**;
- **Abrangência do Ambiente Atendido:** Atendimento a um parque tecnológico composto por, no mínimo:
  - **1.500 (mil e quinhentos) usuários** de TI;
  - **1.300 (mil e trezentas) estações de trabalho** (microcomputadores e/ou notebooks).

Parágrafo único. Não será admitida a somatória de períodos concomitantes para fins de comprovação do tempo mínimo de execução, devendo a experiência ser comprovada em período linear não inferior a 24 meses.

X.12.4. Alinhamento com Processos ITIL A licitante deverá comprovar no(s) atestado(s) ou certidão(ões) que executou a gestão do contrato com base nas boas práticas da biblioteca ITIL (V3 ou superior), abrangendo ao menos 5 (cinco) dos seguintes processos de gerenciamento:

1. Gerenciamento de Incidentes;
2. Cumprimento de Requisições de Serviço;
3. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
5. Gerenciamento de Nível de Serviço (SLA/NMS);
6. Gerenciamento do Conhecimento;
7. Gerenciamento de Eventos.

X.13 DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS

X.13.1. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE-RJ dentro dos prazos acordados e em estrito cumprimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e critérios de qualidade estipulados no Catálogo de Serviços.

X.13.2. Realizar os serviços com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas, legislações vigentes e às melhores práticas nacionais e internacionais de governança e gestão de TIC, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), ISO 20.000, COBIT e PMBOK.

X.13.3. Prestar os serviços mantendo conduta profissional e zelosa no uso e manuseio de materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios disponibilizados pelo TRE-RJ ou pela própria Contratada.

X.13.4. Fornecer mão de obra devidamente qualificada para a execução dos trabalhos de atendimento remoto (N1) e suporte presencial/infraestrutura (N2), em quantitativo suficiente para suprir tempestivamente as requisições demandadas.

X.13.5. Realizar o acompanhamento e a fiscalização diária dos seus colaboradores e recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições operacionais em que as atividades estão sendo executadas.

X.13.6. Acompanhar e avaliar diariamente o desempenho, os indicadores de qualidade e os níveis de serviço alcançados pelas equipes de N1 e N2, adotando proativamente eventuais ajustes e correções de rumo.

X.13.7. Refazer ou corrigir, sem qualquer ônus adicional para o TRE-RJ, todos os serviços apontados como insatisfatórios pela fiscalização do contrato, independentemente das sanções ou glosas aplicáveis por descumprimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço.

X.13.8. Elaborar e submeter ao TRE-RJ, com periodicidade mensal, relatórios gerenciais consolidados da prestação de serviços, constando estatísticas de atendimento de N1 e N2, níveis de serviço/SLA alcançados, erros operacionais, histórico de manutenções, além de recomendações técnicas e operacionais para o aprimoramento contínuo dos serviços.

XI – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO [Art. 18, § 1º, incisos X e XI]

XI.1 Adequação de ambiente

Não há necessidade de obras ou adequações físicas complexas no ambiente para a execução contratual. As equipes de Suporte N1 e N2 atuarão em espaço físico próprio disponibilizado na Sede do TRE-RJ (Avenida Presidente Wilson, nº 198), o qual já possui infraestrutura física, lógica, elétrica, sanitária e mobiliário adequados para o pleno desempenho das atividades das duas frentes de atendimento. Além disso, a infraestrutura física já prevê espaço apropriado para acomodação da equipe na nova SEDE do Tribunal.

XI.2 Recursos humanos

Não há necessidade de treinamento ou capacitação prévia dos servidores do Tribunal para a execução, fiscalização ou gestão contratual, tendo em vista que o TRE-RJ já possui corpo técnico habituado ao acompanhamento dessas atividades e aos fluxos operacionais de gestão de TIC.

XI.3 Impactos administrativos

Não foram identificados impactos administrativos que exijam alterações nos processos de trabalho vigentes no Tribunal, uma vez que a unificação das contratações visa consolidar e otimizar os fluxos de atendimento já praticados pelas equipes de N1 e N2.

XI.4 Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não há outras contratações correlatas ou interdependentes que precisem ser celebradas antes da assinatura deste contrato.

XII – COMPETÊNCIA ESPECÍFICA PARA A GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

XII.1 A natureza do objeto contratado já é comum ao Tribunal, não sendo necessárias competências específicas para os servidores responsáveis pela fiscalização.

XIII - CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE/REQUISITOS AMBIENTAIS [Art. 18, § 1º, inciso XII]

XIII.1 A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

- Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, em especial quanto aoque consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE.
- Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.
- Adotar medidas para conscientizar e evitar o desperdício conforme a política socioambiental do Tribunal de:
  1. Água (potável e banheiros).
  2. Energia elétrica.
  3. Elevadores e escadas.

4. Telefone
5. Veículos
6. Copos descartáveis.
7. Papéis (impressão e rascunho)
8. Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem).
9. Luvas e máscaras descartáveis.
10. Adaptadores, cabos e conectores.

- Observar quanto à identificação e o recolhimento, para o setor responsável do TRE-RJ:

1. Suprimentos utilizados para impressão e digitalização (cartuchos, toner e lâmpadas), papéis, pilhas, baterias, metais, carcaças e demais resíduos de equipamentos de TI (fitas, cabos, mídias, dispositivos eletrônicos etc), para posterior destinação (empresas de logística reversa para reuso e reciclagem).
2. Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte).
3. Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

XIV — INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO A SER UTILIZADA PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

XIV.1 Considerando tratar-se de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais do mercado, sugere-se a adoção da modalidade “Pregão”, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”

XV - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA [Art. 18, § 1º, inciso XIII]

XV.1 A contratação da forma proposta é viável, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico, e é a alternativa que melhor atende à demanda atual do TRE-RJ.

XVI - DECLARAÇÃO SOBRE A RESTRIÇÃO DE ACESSO AOS ESTUDOS PRELIMINARES OU AO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

XVI.1 Trata-se de documento preparatório para licitação. Deve ter acesso restrito até a publicação de Edital de Licitação (Hipótese legal: Art. 7°, da Lei 12.527/2011).

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2026.

ALBERTO CARMO DE ARAUJO
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA

Documento assinado eletronicamente em 19/11/2026, às 13:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA
ASSISTENTE III DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

Documento assinado eletronicamente em 19/11/2026, às 13:49, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5397189** e o código CRC **D17F3DA7**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.