

Estudo Técnico Preliminar

Solução de SUPORTE E ATENDIMENTO DE TIC¹, com base na lei n° 14.133, de 1° de abril de 2021.

Processo Administrativo nº 04101.040229/2026-65

¹ TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

1. Capítulo 1: Análise de Viabilidade da Contratação

1.1. Contextualização²

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte depende, de forma estrutural, da disponibilidade e do adequado funcionamento de sua infraestrutura de TIC para a prestação jurisdicional e administrativa. Essa dependência é particularmente sensível em razão do uso intensivo do **Processo Judicial Eletrônico - PJe** como sistema principal do negócio, bem como da existência de dezenas de sistemas de apoio, administrativos e corporativos cuja indisponibilidade repercute diretamente na continuidade dos serviços judiciários, no atendimento ao público, na produtividade de magistrados e servidores e na segurança da informação.

No âmbito do PJRN, a própria documentação de planejamento da contratação anterior já reconheceu que os serviços de suporte e atendimento de TIC são indispensáveis à Justiça, por sustentarem os sistemas administrativos e, especialmente, os judiciais do órgão, inclusive com necessidade de suporte e monitoramento em regime 24x7.

O problema atual consiste, em síntese, na necessidade de **manter a continuidade operacional** dos serviços hoje prestados e, simultaneamente, **corrigir limitações do modelo vigente e expandir o escopo**, de modo a contemplar atendimento mais integrado, maior especialização técnica, melhor governança de processos ITIL, maior cobertura operacional e incorporação de mecanismos de inovação, automação e uso intensivo de IA. As boas práticas demonstram que contratações dessa natureza são contínuas, exigem gestão estruturada de incidentes e requisições, base de conhecimento atualizada, automação, indicadores de desempenho, integração entre áreas de TI e foco na experiência do usuário.

Assim, a contratação pretendida destina-se a resolver três frentes simultâneas:

- a) evitar descontinuidade de serviços críticos de TIC;
- b) substituir o arranjo contratual atual por modelo mais coerente, integrado e governável;
- c) modernizar o atendimento com automação, canais digitais e IA aplicada ao suporte.

1.2. Identificação da demanda no Plano de Contratações de STIC³

A contratação está devidamente prevista no Plano de Contratações Anual do PJRN, disponível no portal institucional⁴, sob a rubrica “Central de Serviços (N1, N2 e N3), com serviços de monitoramento 24/7 e implementação de IA e Chatbot (ID 97)”. Tal previsão atende ao disposto no art. 12 da Lei nº 14.133/2021, que determina que as contratações públicas devem estar alinhadas ao planejamento institucional e aos instrumentos de governança.

1.3. Alinhamento da Solução

A contratação está em conformidade com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021. A ENTIC-JUD tem como objetivo promover a governança ágil e a transformação digital do Poder Judiciário, por meio de serviços e soluções digitais inovadoras que impulsionem sua evolução tecnológica. É importante ressaltar que esta contratação está alinhada aos Objetivos Estratégicos 1 (Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário), 7 (Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados) e 8 (Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas) da ENTIC-JUD, contribuindo para a realização desses objetivos e para a aderência do órgão à Estratégia.

No que tange ao Planejamento Estratégico do PJRN, vislumbra-se o auxílio ao alinhamento dos objetivos de garantir direitos fundamentais, garantindo maior acesso à justiça.

² Lei nº 14.133/2021 - Art. 18, §1º, inciso I

³ Lei nº 14.133/2021 - Art. 18, §1º, inciso II

⁴ <https://www.tjrn.jus.br/tecnologia-da-informacao/plano-de-contratacoes-anual/>

A contratação está alinhada ao PDTIC 2025–2026 do TJRN, pois viabiliza a continuidade e a modernização dos serviços de suporte e atendimento de TIC que sustentam o PJe e os sistemas corporativos, promovendo melhoria da resolutividade e da satisfação dos usuários, fortalecimento da governança e incorporação de automação e inteligência artificial, em conformidade com as diretrizes da Resolução CNJ nº 370/2021 e com as prioridades estratégicas definidas pela SETIC.

- **Mapeamento aos OKRs do PDTIC**
- **OKR 4** – aumento da resolutividade dos atendimentos de TIC;
- **OKR 5** – melhoria da satisfação dos usuários internos e externos;
- **OKR 6** – elevação da maturidade da governança e da gestão de TIC.

Esta contratação também será orientada, no que couber, as orientações e disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

1.4. Caracterização da demanda⁵

1.4.1. Definição e Especificação das Necessidades

A necessidade administrativa consiste na **contratação de serviços especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação**, abrangendo os níveis 0, 1, 2 e 3, baseados em boas práticas ITIL, para garantir a continuidade, a estabilidade, a segurança, a evolução e a melhoria contínua dos serviços de TIC do TJRN.

O escopo mínimo da contratação deve compreender:

Nível 0: autosserviço digital, base de conhecimento, chatbot, bot de WhatsApp ou canal equivalente, assistente virtual com IA generativa, FAQ inteligente, automação de triagem, classificação e direcionamento de chamados.

Nível 1: central de serviços, registro, categorização, priorização, atendimento inicial, resolução de incidentes e requisições de baixa complexidade, atendimento remoto e orientação ao usuário.

Nível 2: suporte técnico especializado para microinformática, sistemas corporativos, ativos de TIC, atendimento presencial quando necessário, tratativa de incidentes e requisições de média complexidade, intervenções técnicas com maior especialização funcional ou tecnológica.

Nível 3: sustentação avançada de infraestrutura e plataformas críticas, incluindo servidores, rede, banco de dados, virtualização, backup, colaboração, segurança, monitoramento, middleware, aplicações de apoio ao PJe e demais componentes críticos do ambiente computacional.

Além disso, a contratação deve englobar:

- execução continuada de rotinas operacionais;
- atendimento sob demanda para eventos extraordinários e janelas especiais;
- gestão e apoio aos processos ITIL;
- monitoramento e observabilidade;
- gestão de conhecimento;
- apoio à transformação digital do suporte;
- apoio técnico a tratativa de incidentes e rotinas relativas a área de cibersegurança.

1.4.2. Definição e Especificação de Requisitos

1.4.2.1. Requisitos Funcionais

A solução deverá conter, no mínimo, os seguintes requisitos funcionais:

⁵ Art. 18, §1º incisos I a III e XII da Lei n. 14.133/2021 combinado com art. 11, inciso I, da IN (SGD) n. 94/2022

1. registro, triagem, classificação, priorização, encaminhamento, acompanhamento e encerramento de chamados;
2. escalonamento estruturado entre níveis 0, 1, 2, 3 e entre equipes externas a contratada (equipes Setic, SGE, CGJ, outros fornecedores);
3. atendimento remoto e presencial, conforme criticidade e natureza da demanda, inclusive atendimento presencial na residência de alguns perfis de usuários (Desembargador, Juiz, secretários);
4. atendimento por múltiplos canais: portal, telefone, e-mail, chatbot, WhatsApp corporativo;
5. base de conhecimento pesquisável e atualizada;
6. automação de tarefas repetitivas;
7. relatórios operacionais, táticos e gerenciais, com dados históricos e em tempo real;
8. painéis com indicadores em tempo real;
9. controle de NMS;
10. controle de ANS;
11. pesquisa de satisfação do usuário;
12. gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e catálogo de serviços, ativos;
13. integração com ferramentas já existentes no Tribunal;
14. rastreabilidade integral das interações e das atividades executadas;
15. registro de evidências para fiscalização contratual;
16. mecanismos de IA para sugestão de solução, classificação automática, busca semântica na base de conhecimento e apoio ao atendimento humano.

1.4.2.2. Requisitos de arquitetura tecnológica (Configuração):

A arquitetura da solução deve observar os seguintes parâmetros:

Ferramenta de gestão de serviços: apoio ao uso de plataforma ITSM/Service Desk própria compatível com os processos ITIL e com os requisitos de fiscalização e mensuração de resultados. Podem ser incluídos módulos de ITSM/ITOM/ITAM, gestão de incidentes, requisições, mudanças, catálogo, configuração, ativos, capacidade e monitoramento, a ser desenvolvido internamente.

Integração com o ambiente existente: a solução deverá integrar-se aos ambientes do TJRN, incluindo, no mínimo, diretórios corporativos, correio, ferramentas de colaboração, monitoramento, inventário, telefonia, canais digitais e sistemas do Tribunal.

Segurança da informação: controles de acesso, trilhas de auditoria, segregação de perfis, sigilo, aderência à LGPD, políticas de segurança do TJRN, tratamento de incidentes de segurança e proteção de credenciais.

Boas práticas e padrões: ITIL 4 ou superior, gestão orientada a serviços, observabilidade, gestão de ativos e configuração, documentação técnica, modelo de operação baseado em indicadores, catálogo de serviços, gerenciamento de mudanças e melhoria contínua.

1.4.2.3. Requisitos de Capacitação:

A contratação deve prever:

1. capacitação inicial da equipe contratada nos ambientes, processos, sistemas e políticas do TJRN;
2. trilha obrigatória de integração sobre PJe, sistemas críticos, segurança da informação, LGPD, atendimento ao usuário e processos ITIL;
3. treinamentos contínuos e reciclagens periódicas;
4. capacitação específica para uso das ferramentas corporativas do Tribunal;
5. capacitação da equipe interna do TJRN em administração, fiscalização e uso de relatórios da solução;
6. ações formais de transferência de conhecimento na implantação, nas mudanças relevantes e no encerramento contratual.

1.4.2.4. Requisitos de Manutenção:

Demandarão manutenção:

- ferramenta ITSM/Service Desk e integrações;

- base de conhecimento;
- fluxos de atendimento automatizados;
- integrações com bots e canais digitais;
- dashboards e relatórios;
- scripts, automações e rotinas operacionais;
- cadastros de catálogo, grupos, filas, regras de NMS e roteamento.

Tipos de manutenção:

- **preventiva:** revisão de fluxos, parametrizações, robôs, base de conhecimento e integrações;
- **corretiva:** correção de falhas, indisponibilidades, erros de integração e inconsistências operacionais;
- **evolutiva:** aperfeiçoamento de processos, inclusão de novos fluxos, novos canais, novas automações, ajustes decorrentes de novos sistemas ou serviços do Tribunal.

Forma de execução:

- pela contratada, sob supervisão do TJRN;
- mediante procedimentos de gestão de mudanças;
- com documentação, testes, homologação e registro de evidências.

1.4.2.5. Requisitos de projeto e de implementação:

A implantação deverá ocorrer por **Plano de Inserção**, com etapas formais, cronograma, marcos de aceite e governança.

Etapas mínimas:

1. kickoff e planejamento executivo;
2. diagnóstico do ambiente e levantamento detalhado;
3. transição de conhecimento;
4. parametrização da ferramenta e integrações;
5. migração ou consolidação de fluxos de atendimento;
6. implantação dos canais digitais e de automação;
7. formação e ambientação das equipes;
8. testes, homologação e operação assistida;
9. emissão do Termo de Recebimento Definitivo;
10. início da operação plena;
11. estabilização operacional.

1.4.2.6. Requisitos de implantação:

A implantação deverá garantir:

- continuidade dos serviços durante a transição contratual;
- convivência controlada com o modelo existente, quando necessário;
- registros formais de aceite e evidências para fiscalização;
- estabilização progressiva da operação até o pleno funcionamento.

1.4.2.7. Requisitos de experiência profissional:

A contratada deverá comprovar experiência prévia em serviços compatíveis com o objeto, em complexidade e porte, especialmente:

1. 2.500 estações de trabalho entre desktops e notebooks com Microsoft Windows;
2. 2.000 usuários;
3. Volume médio mensal de 5.000 chamados (1º, 2º e 3º Níveis) registrados e tratados por uma central de serviços com ponto único de contato.
4. Experiência na coordenação das seguintes práticas ITIL:

- Gerenciamento de Incidentes;
 - Gerenciamento de Requisição de Serviços;
 - Gerenciamento de Problemas;
 - Gestão de Mudança e Liberação.
5. Serviço de Chatbot integrado à ferramenta de Service Desk (ITSM).
6. Sustentação de infraestrutura em ambientes que atendam, no mínimo, aos seguintes critérios:
- 400 servidores virtuais com sistema operacional Windows Server e Linux;
 - Operação e monitoramento do ambiente de TIC em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias na semana) dias na semana, com acionamento de plano de comunicação;
 - Serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em estações em ambientes Microsoft e Linux.
7. Serviços de administração, configuração, manutenção de no mínimo:
- 1 storage;
 - SAN (Storage Area Network);
 - Switches Fibre Channel.
8. Serviços de Administração de Banco de Dados comerciais, com, no mínimo:
- SQL Server: 2 Tb;
 - PostgreSQL: 20 Tb.
9. Configuração e gestão de serviços básicos de infraestrutura em servidores Linux e Windows, incluindo:
- Active Directory com integração entre plataformas Linux e Windows;
 - Serviços de DNS e DHCP;
 - Compartilhamento de arquivos;
 - Atualização de pacotes de software;
 - Gerenciamento de antivírus corporativo.
10. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico, com, no mínimo, 2.000 caixas postais.
- Administração de redes de dados, incluindo:
- Rede local (LAN) com, no mínimo, 100 switches;
 - Rede sem fio local (WLAN) com, no mínimo, 100 pontos de acesso (APs);
 - Rede de longa distância (WAN) com, no mínimo, 30 links de dados.
11. Administração, configuração e manutenção de serviços de cibersegurança incluindo:
- Filtro de conteúdo para navegação na Web;
 - Acesso remoto e VPN dos tipos IPSec, SSL e Site-to-Site;
 - Firewall de próxima geração operando em ambiente de alta disponibilidade.
12. Instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, que incluam, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- Sistema de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS);
 - Solução de proxy;
 - Ferramentas de análise de tráfego de rede.
 - Suporte e configuração a redes de computadores utilizando protocolos TCP/IP;
 - Execução de serviços de Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo a realização de inventário completo de software e hardware.

1.4.2.8. Requisitos de formação da equipe:

De forma genérica, a equipe deverá contemplar:

- **Nível 0**
 - analistas de automação/curadoria de base de conhecimento;
 - especialistas em bots e atendimento digital;
 - analistas de IA aplicada ao suporte.
- **Nível 1**
 - atendentes/analistas de central de serviços;
 - perfil de comunicação, triagem, registro, resolução inicial e escalonamento.

- **Nível 2**
 - técnicos de suporte a microinformática;
 - técnicos de suporte a sistemas corporativos;
 - profissionais aptos a atendimento remoto e presencial.
- **Nível 3**
 - analistas de infraestrutura;
 - especialistas em redes, servidores, virtualização, banco de dados, backup, segurança, colaboração, observabilidade e aplicações de apoio ao PJe.
- **Perfis transversais**
 - Coordenação de Infraestrutura e Técnica Geral do Contrato;
 - Coordenação da Central de Serviços e Experiência do Usuário;
 - Coordenação de Suporte Especializado de Campo e Remoto;
 - Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua;
 - Coordenação de Incidentes, Requisições e Problemas;
 - Coordenação de Mudanças, Liberações e Transições;
 - Coordenação de Cibersegurança;
 - Analista de Servidores, Sistemas Operacionais e Virtualização;
 - Analista de Redes, Conectividade e Comunicações;
 - Analista de Banco de Dados e Plataformas de Dados;
 - Analista de Armazenamento, Backup e Recuperação;
 - Analista de Monitoramento, Observabilidade e AIOps;
 - Analista de DevOps e SRE;
 - Analista de Cibersegurança;
 - Analista de IA Operacional, Bots e Automação Inteligente;

O detalhamento das certificações, experiência profissional e nível de escolaridade, necessárias para os perfis acima estará contido no vindouro Termo de Referência.

Os serviços prestados deverão tomar como base, obrigatoriamente, a Convenção Coletiva de Trabalho do SINDPD/RN, denominada CCT-SINDPREST/RN 2026, bem como a tabela constante na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), para os recursos utilizados no âmbito do vindouro contrato cujos serviços sejam executados no Estado do Rio Grande do Norte.

1.4.2.9. Requisitos Temporais:

- **início formal da implantação:** imediatamente após a assinatura contratual;
- **transição do modelo atual para o novo:** até 120 dias;
- **estabilização da operação:** entre 120 e 180 dias para consolidação de automações e ajustes finos.

Observação: Todos os prazos têm como marco inicial a data da assinatura do contrato.

1.4.2.10. Requisitos de Segurança da Informação:

A contratada deverá assinar Termo de Sigilo/Confidencialidade, obrigando-se a não realizar, promover, nem incentivar a divulgação de qualquer dado ou informação do ambiente computacional do PJRN, bem como dos dados ou informações contidas nele sem a prévia autorização.

Observar normativos e todos os procedimentos de segurança necessários e definidos na legislação pertinente e vigente no Poder Judiciário⁶.

⁶ Disponível em: <https://www.tjrn.jus.br/tecnologia-da-informacao/politica-de-seguranca-da-informacao-psi/>

1.4.2.11. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

Os fornecedores devem atender ao Plano de Logística Sustentável (PLS) do TJRN, disponível no endereço <https://tjrn.jus.br/planejamento-estrategico/plano-de-logistica-sustentavel-pls/>.

1.4.2.12. Requisitos Legais:

- Resolução nº 468, de 2022 do CNJ – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- Lei nº 14.133, de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Resolução nº 370, de 2021 do CNJ – Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução nº 9, de 2025 do TJRN – Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte;
- Resolução nº 45, de 2024 – Estabelece procedimentos de controle de acesso, circulação e permanência de pessoas nos prédios do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte-PJRN8;
- Lei Complementar Estadual Nº 648, de 30 de abril de 2019 - RN9;
- Lei nº 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Instrução Normativa SGD/ME Nº 94, de 23 de dezembro de 2022;
- Resolução nº 38, de 2021 do TJRN – Institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte¹⁰;
- Resolução nº 15-TJ, de 09 de maio de 2018 – Regula, no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, a ordem cronológica para pagamento de contratados;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 – Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- CCT-SINDPREST/RN 2026 – Convenção Coletiva de Trabalho do SINDPD/RN.

1.4.2.13. Demais Requisitos Aplicáveis:

- **Arquitetura de inovação:** a contratação deve prever:
 - IA generativa e IA preditiva em apoio ao service desk;
 - bots de atendimento em canais de mensageria;
 - automação orquestrada de tarefas simples;
 - analytics de chamados para identificação de causas e ativos recorrentes;
 - recomendação assistida de soluções e artigos da base de conhecimento.
- **Tecnologia de suporte preditivo**
Utilização do conceito DEX - Digital Employee Experience - conjunto de práticas, processos e tecnologias voltados ao monitoramento, medição e melhoria da experiência digital dos usuários de TIC em seu ambiente de trabalho.
Deverão ser utilizadas ferramentas específicas para esse fim, que realizem a gestão, antecipem problemas e façam a resolução automática dos incidentes e problemas de TIC, fornecendo dashboards e auxiliando na efetivação da melhoria da experiência do usuário.
- **Aferição de níveis mínimos de serviços** baseados em experiência do usuário
Aplicação do modelo XLA - Experience Level Agreement - modelo de gestão e mensuração de serviços de TIC focado na experiência percebida pelo usuário, complementando os Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

⁷ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/474>

⁸ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/819>

⁹ Disponível em <https://www.al.rn.leg.br/storage/legislacao/2021/qfnqym0pquo0v0k8dpw8rq5vmo9jce.pdf>

¹⁰ Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/487>

- **Parâmetros de continuidade operacional**

Os parâmetros de continuidade devem ser os seguintes:

Horários de atendimento:

- atendimento regular em horário do órgão para toda a base de usuários;
- cobertura estendida para serviços críticos e evento especiais do órgão;
- atendimento 24x7 para monitoramento e resposta a incidentes críticos do PJe e demais serviços essenciais, ou, alternativamente, combinação de operação contínua com acionamento sob demanda fora do expediente, conforme criticidade. Devem ser contemplados atendimento 24x7 para incidentes de impacto extremamente elevado e tarefas sob demanda fora do expediente para incidentes e mudanças críticas.

Prazos de resposta e solução: definidos em NMS por tipo de serviço, prioridade, tipo de usuário e criticidade do serviço.

Monitoramento: monitoramento proativo da infraestrutura e dos serviços críticos, com geração de alertas, correlação de eventos, abertura automática de chamados quando aplicável e acompanhamento de disponibilidade.

Continuidade e contingência:

- plano de continuidade operacional;
- procedimentos de escalonamento de crise;
- transferência de conhecimento e de dados operacionais para o Tribunal;
- mecanismos que permitam transição contratual sem perda da operação.

O planejamento do TJRN já previa manutenção, pela contratada, de réplica atualizada dos registros e a possibilidade de continuidade pela equipe interna em cenário de interrupção contratual.

1.4.2.14. Aderência a padrões e modelos

1.4.2.15. Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI

A demanda não possui necessidade de compatibilidade com o MNI.

1.4.2.16. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

A demanda não possui necessidade de compatibilidade com o ICP-Brasil.

1.4.2.17. Modelo de Requisitos MoReq-Jus

A demanda não possui necessidade de compatibilidade com o MoReq-Jus.

1.5. Atendimento da demanda¹¹

1.5.1. Portal do Software Público Brasileiro

A demanda não está disponível no Portal do Software Público Brasileiro.

¹¹ Art. 18, §1º incisos V, VI e XI da Lei nº 14.133/2021 combinado com art. 11, inciso II, alíneas “a”, “b” e “c”, da IN (SGD) nº 94/2022

1.5.2. Soluções de TIC

1.5.2.1. Solução 1: Nova contratação integrada em lote único, com pagamento mensal por níveis de serviço e componente sob demanda para eventos extraordinários

Descrição:

Consiste na realização de nova contratação, em grupo único, para prestação integrada dos serviços de suporte e atendimento de TIC (níveis 1, 2 e 3), incluindo monitoramento, gestão de serviços e atendimento a ambientes críticos, com modelo de remuneração atrelado a níveis de serviço e resultados, permitindo maior integração operacional, simplificação da governança e incorporação de automação e inovação tecnológica.

Vantagens:

- maior integração operacional;
- unificação de responsabilidade;
- melhor governança;
- aderência às boas práticas;
- facilidade de fiscalização;
- possibilidade de incorporar automação, IA e atendimento 24x7 para criticidades.

Desvantagens:

- maior complexidade na fase de planejamento, com a necessidade de ETP/TR mais robustos;
- dependência de um único fornecedor para execução integral do contrato.

1.5.2.2. Solução 2: Múltiplas contratações separadas por camadas ou especialidades

Descrição:

Consiste na fragmentação do objeto em contratações distintas, separando os serviços de atendimento, suporte técnico e sustentação de infraestrutura por níveis ou especialidades técnicas, com múltiplos fornecedores atuando de forma paralela e coordenada.

Vantagens:

- maior segmentação por especialidade;
- eventual aumento de competição em nichos específicos.

Desvantagens:

- fragmentação da responsabilidade;
- aumento do custo de gestão e fiscalização;
- maior risco de conflito entre fornecedores;
- perda de integração, padronização e economia de escala;
- risco de piora no atendimento ponta a ponta;
- existência de múltiplas ferramentas de gestão de chamados, causando dificuldades no treinamento das equipes de atendimento e usuários.

1.5.2.3. Solução 3: Internalização predominante com reforços pontuais

Descrição:

Consiste na execução majoritária dos serviços de suporte e sustentação de TIC por equipes próprias do Tribunal, com eventuais contratações pontuais e específicas para suprir lacunas técnicas ou demandas extraordinárias.

Vantagens:

- maior controle direto do Tribunal;
- menor dependência contratual de longo prazo.

Desvantagens:

- inviabilidade prática no curto prazo;
- necessidade de estruturação administrativa e de pessoal próprio;
- elevado risco de descontinuidade;
- dificuldade de absorver especialidades, cobertura estendida, falta de inovação e escalabilidade.

1.5.2.4. Solução 4: Prorrogação ou contratação apenas contingencial do modelo atual

Descrição:

Consiste na manutenção temporária do modelo contratual vigente ou na realização de contratação emergencial de caráter contingencial, com o objetivo exclusivo de evitar descontinuidade imediata dos serviços, sem promover mudanças estruturais ou modernização do atendimento.

Vantagens:

- menor ruptura imediata;
- redução de riscos imediatos de desassistência contratual.

Desvantagens:

- não resolve os problemas estruturais;
- não incorpora modernização;
- tende a perpetuar limitações já identificadas;
- só deve ser considerada como contingência.

1.5.3. Registro de Soluções Consideradas Inviáveis

Durante o processo de análise técnica e de viabilidade, foram consideradas algumas alternativas de solução para atendimento da demanda de **Suporte e Atendimento de TIC** no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN). Após avaliação criteriosa, **três dessas soluções foram consideradas inviáveis** por apresentarem limitações significativas frente às necessidades institucionais e aos objetivos da contratação.

Solução 2: Múltiplas contratações separadas por camadas ou especialidades

A fragmentação do objeto em contratações distintas foi considerada **inviável** devido às seguintes desvantagens:

- **Fragmentação da responsabilidade e redução da governança**, com multiplicidade de atores, dificuldade de responsabilização ponta a ponta e maior risco de lacunas entre os níveis de atendimento e sustentação.
- **Aumento do custo de gestão e fiscalização**, exigindo maior esforço institucional para coordenação, acompanhamento e controle de desempenho, com potencial duplicação de rotinas administrativas e operacionais.
- **Maior risco de conflito entre fornecedores**, com disputas sobre origem, prioridade e solução de incidentes, alongando tempos de resposta, escalonamento e resolução.
- **Perda de integração e padronização do atendimento**, comprometendo fluxos encadeados (registro, triagem, escalonamento, resolução e encerramento), bem como a uniformidade da experiência do usuário.
- **Dificuldades na integração de ferramentas e processos**, inclusive pela possibilidade de múltiplas ferramentas de gestão de chamados e bases de conhecimento distintas, prejudicando rastreabilidade, indicadores, relatórios e gestão por níveis de serviço.

Essas limitações comprometem a eficiência, a economicidade e a qualidade do atendimento, razão pela qual a solução foi descartada.

Solução 3: Internalização predominante com reforços pontuais

A execução majoritária por equipes próprias, com contratações pontuais, foi considerada **inviável**. Embora possível, não atende de forma adequada às necessidades institucionais, em razão das seguintes limitações:

- **Inviabilidade prática no curto prazo**, diante da necessidade de estruturação administrativa, dimensionamento e disponibilidade de pessoal em volume e especialização compatíveis com a complexidade e criticidade do ambiente.
- **Elevado risco de descontinuidade e degradação do serviço**, especialmente em cenários de picos de demanda, ausências e necessidade de cobertura ampliada para serviços críticos.
- **Dificuldade de manter cobertura técnica e especialidades**, considerando a amplitude de competências exigidas (níveis 0 a 3, sustentação de infraestrutura, monitoramento, automação e apoio à cibersegurança).
- **Limitações para evoluir o modelo com automação e IA**, pois a internalização com reforços pontuais tende a reduzir escalabilidade e velocidade de modernização, com impacto direto na melhoria contínua do atendimento.

Diante dessas restrições, a solução foi descartada por não garantir continuidade operacional, escalabilidade e modernização compatíveis com os serviços críticos sustentados pelo Tribunal.

Solução 4: Prorrogação ou contratação apenas contingencial do modelo atual

A manutenção temporária do modelo vigente, ou contratação emergencial de caráter contingencial, foi considerada **inviável** como solução estruturante, pelas seguintes desvantagens:

- **Não resolve problemas estruturais e limitações do modelo atual**, mantendo restrições que motivam a necessidade de revisão do arranjo de atendimento e sustentação.
- **Não incorpora modernização**, especialmente no que se refere à governança orientada a resultados, automação, canais digitais e mecanismos de melhoria contínua.
- **Tende a perpetuar ineficiências e riscos operacionais**, ao postergar adequações necessárias para suportar a criticidade e a evolução do ambiente de TIC do Tribunal.
- **Adoção restrita a cenário de contingência**, por atuar apenas como mitigação de risco imediato de desassistência, sem entregar ganhos sustentáveis de qualidade e maturidade.

Assim, por não atender de forma suficiente aos objetivos institucionais de continuidade com evolução e modernização do atendimento, a solução foi descartada.

1.5.4. Contratações Públicas Similares

Constam como referências úteis:

- o próprio **Planejamento da Contratação SETIC 2021 0001**, do TJRN;
- o **ETP AQSETIN2024025**, do TJCE, voltado a serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC;
- contrato 46/2022 do Tribunal de Justiça de Alagoas – TJAL;
- contrato 35/2023 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;
- contrato PE-081/2024 do Tribunal Superior do Trabalho – TST;
- contrato 109/2025 do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – TJRS.

Essas referências são suficientes, nesta fase, para demonstrar que o objeto tem paralelo em outros órgãos públicos e, especialmente, no Poder Judiciário.

1.6. Análise dos Custos Totais da Demanda

1.6.1. Metodologia da Estimativa de Preços

Para a estimativa de custos da contratação de Solução de SUPORTE E ATENDIMENTO DE TIC, adotou-se metodologia de pesquisa de preços baseada em contratos públicos de órgãos com características similares, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e na Lei nº 14.133/2021.

1.6.2. Base de Dados Utilizada

Para a composição da estimativa de preços, foram coletados e analisados dados de contratos de Central de Serviços de TIC vigentes em outros Tribunais de Justiça estaduais, obtidos por meio de consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, Painel de Preços do Governo Federal e portais de transparência dos respectivos órgãos.

A seleção dos Tribunais de referência —Tribunal de Justiça do Ceará - TJCE, Tribunal de Justiça de Alagoas - TJAL e Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro - TJRJ — foi realizada de forma criteriosa, considerando não apenas a disponibilidade e atualidade dos dados contratuais, mas principalmente a compatibilidade técnica e funcional dos serviços contratados por esses órgãos com os objetivos pretendidos pelo TJRN na presente contratação.

Os contratos selecionados apresentam requisitos técnicos, escopo de serviços e níveis de atendimento (NMS) alinhados às necessidades identificadas pelo TJRN, contemplando, entre outros aspectos:

- Atendimento de primeiro, segundo e terceiro níveis de suporte técnico;
- Gestão de incidentes, requisições e problemas conforme boas práticas ITIL;
- Utilização de ferramentas de ITSM (IT Service Management) para registro e acompanhamento de chamados;
- Disponibilidade de atendimento em horário compatível com o funcionamento do Poder Judiciário;
- Capilaridade de atendimento presencial em múltiplas localidades (comarcas);
- Indicadores de desempenho e metas de qualidade semelhantes aos pretendidos pelo TJRN.

Dessa forma, a escolha desses Tribunais como parâmetro de referência assegura que a comparação de preços seja realizada com base em contratos efetivamente análogos, cujos objetos guardam similaridade substancial com a solução que se pretende contratar, conferindo maior robustez e confiabilidade à estimativa de custos.

As variáveis consideradas para a análise comparativa foram:

- Volume de Chamados Mensais: quantidade média de atendimentos realizados pela Central de Serviços, indicador que reflete a demanda operacional e a carga de trabalho esperada;
- Porte do Tribunal: dimensionado pelo número de comarcas atendidas, representando a abrangência geográfica e a complexidade logística do atendimento;
- Valor Mensal do Contrato: valor de faturamento mensal vigente, base para o cálculo proporcional ajustado à realidade do TJRN.

1.6.3. Fator de Proporcionalidade (Fator K)

Para adequar os valores dos contratos de referência à realidade do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - TJRN, desenvolveu-se um Fator de Proporcionalidade (Fator K), calculado a partir de dois indicadores:

- Percentual de Comarcas: razão entre o número de comarcas do TJRN e o número de comarcas do Tribunal de referência;
- Percentual de Chamados: razão entre o volume médio mensal de chamados do TJRN e o volume do Tribunal de referência.

O Fator K representa a média aritmética entre esses dois percentuais, permitindo dimensionar de forma equilibrada tanto a capilaridade geográfica (comarcas) quanto a demanda operacional (chamados) do órgão.

Fórmula aplicada:

Fator K = (% Comarcas + % Chamados) / 2

Onde:

- % Comarcas = Comarcas TJRN / Comarcas Tribunal Referência
- % Chamados = Chamados TJRN / Chamados Tribunal Referência

1.6.4. Cálculo do Valor Mensal Proporcional

O valor mensal proporcional para o TJRN foi obtido aplicando-se o Fator K sobre o valor mensal de cada contrato de referência:

Valor Mensal Proporcional = Valor Mensal Contrato × Fator K

1.6.5. Resultados Obtidos

Tribunal	Chamados	Comarcas	% Comarcas	% Chamados	Fator K	Valor Mensal	Valor Mensal Proporcional
TJCE	20.769	106	50,94%	49,42%	0,5018	R\$ 2.645.464,21	R\$ 1.327.600,02
TJAL	17.000	54	100,00%	60,38%	0,8019	R\$ 1.958.691,94	R\$ 1.570.698,11
TJRJ	41.936	81	66,67%	24,48%	0,4557	R\$ 2.725.650,56	R\$ 1.242.139,50

1.6.6. Valor de Referência

Para definição do valor estimado da contratação, utilizou-se a mediana dos valores mensais proporcionais calculados, resultando em:

Valor Mensal de Referência: R\$ 1.327.600,02

A opção pela mediana justifica-se por ser uma medida de tendência central mais robusta, menos suscetível a valores extremos, conferindo maior segurança à estimativa.

1.6.7. Conclusão

A metodologia adotada permite uma estimativa de preços fundamentada em dados reais de mercado, ajustados às especificidades do TJRN quanto ao seu porte e demanda de serviços. O Fator K assegura a comparabilidade entre contratos de órgãos de diferentes dimensões, resultando em valor de referência adequado e justificado para a presente contratação.

1.7. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Há contratações correlatas e/ou interdependentes no âmbito do TJRN relacionadas à **aquisição de ativos de infraestrutura e parque computacional**, tais como: **novos computadores, unidades SSD, nobreaks e switches**. Tais contratações guardam correlação com o objeto do presente ETP por influenciarem diretamente a **disponibilidade, desempenho e continuidade** dos serviços de TIC, além de impactarem a **operação assistida**, a **implantação**, a **rotina de atendimento** e a **sustentação técnica**.

Especificamente:

- **Aquisição de novos computadores:** correlata por demandar atividades de **preparação, imagem/padronização, configuração, inventário, instalação, migração de perfil/dados**, integração a diretório corporativo e **suporte pós-implantação**, com reflexo direto no volume de chamados e na estabilidade do ambiente do usuário final.

- **Aquisição de SSDs:** correlata por envolver **upgrade de estações de trabalho**, exigindo planejamento para procedimentos de **clonagem/migração, validação e testes**, além de suporte a demandas decorrentes de compatibilidade, desempenho e falhas de hardware.
- **Aquisição de switches:** correlata por se relacionar diretamente à **infraestrutura de rede (LAN)**, podendo exigir **troca programada, configuração, migração de portas/VLANs, testes de conectividade**, além de suporte a incidentes e atuação em mudanças, com potencial impacto em serviços corporativos e no atendimento aos usuários.

Dessa forma, recomenda-se que o planejamento e a execução dessas contratações sejam acompanhados de forma coordenada com a gestão do serviço de suporte, a fim de mitigar riscos de indisponibilidade, garantir transição controlada e assegurar que as atividades de implantação e sustentação ocorram com registros, evidências e aceites compatíveis com a governança de TIC do Tribunal.

1.8. Escolha e Justificativa da Solução¹²

1.8.1. Descrição da Solução Escolhida

Recomenda-se a **Solução 1**, isto é, **Nova contratação integrada em lote único, com pagamento mensal por níveis de serviço e componente sob demanda para eventos extraordinários**:

- parcela principal mensal, vinculada ao atendimento de NMS e resultados;
- componente sob demanda para atividades extraordinárias, janelas especiais, mudanças críticas e incidentes fora do expediente, quando justificado.

Essa recomendação se sustenta porque:

1. preserva a continuidade do negócio;
2. concentra responsabilidade ponta a ponta;
3. melhora a governança e a fiscalização;
4. permite inovação com automação, bots e IA;
5. atende melhor aos princípios da eficiência, economicidade e resultado.

O modelo por resultados e níveis de serviço está alinhado às diretrizes gerais de contratação de TIC e à orientação do TCU de vinculação da remuneração ao desempenho, quando cabível.

1.8.2. Benefícios Esperados

São benefícios institucionais esperados:

- continuidade dos serviços de TIC sem desassistência contratual;
- maior disponibilidade do PJe e dos sistemas corporativos;
- redução do tempo de resposta e de solução;
- aumento da satisfação dos usuários;
- padronização do atendimento;
- redução de retrabalho;
- fortalecimento da governança de serviços;
- melhor gestão de conhecimento;
- expansão de cobertura para serviços críticos e fora do expediente;
- incorporação de inovação com IA, bots e automação;
- ganho de previsibilidade gerencial;
- melhor capacidade de fiscalização e mensuração de desempenho.

¹² Art. 14 e 15 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022

1.8.3. Resultados Esperados

Os resultados esperados devem ser mensuráveis, por exemplo:

- elevação do índice de atendimento dentro do NMS;
- aumento da taxa de resolução no primeiro contato;
- redução do TMA e do TMS;
- redução de reincidência de chamados;
- aumento do índice de satisfação do usuário;
- aumento da disponibilidade dos serviços críticos;
- maior tempestividade no tratamento de incidentes críticos;
- crescimento do uso de canais automatizados;
- redução do volume de chamados repetitivos por uso da base de conhecimento e automação.

1.8.4. Demanda Prevista

A demanda prevista para a contratação refere-se ao atendimento continuado das necessidades de suporte, operação e sustentação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal, considerando a complexidade do ambiente tecnológico, a criticidade dos serviços sustentados (especialmente o PJe e sistemas corporativos) e a ampliação do escopo funcional proposta para o novo modelo de atendimento.

Ressalta-se que os quantitativos apresentados a seguir constituem **estimativa estrutural preliminar**, elaborada com base no dimensionamento técnico do modelo de serviços e nas informações disponíveis no momento da elaboração do ETP, devendo ser **refinados na fase de Termo de Referência**, a partir de dados históricos consolidados de volumes de chamados, parque de ativos e indicadores operacionais da Central de Serviços.

Serviço	Demanda Mínima	Demanda Inicial	Demanda Máxima
Serviço de Administração de Banco e Plataformas de Dados	1	2	3
Serviço de Administração de Armazenamento, Backup e Recuperação	1	1	1
Serviço de Administração de Cibersegurança	0	2	3
Serviço de Administração de DevOps e SRE	0	1	3
Serviço de Administração de Engenharia de Dados	1	2	3
Serviço de Administração de Monitoramento, Observabilidade e AIOps	0	1	2
Serviço de Administração de Redes, Conectividade e Comunicações	1	1	2
Serviço de Administração de Servidores, Sistemas Operacionais e Virtualização	0	2	4
Serviço de Administração de IA Operacional, Bots e Ferramentas de Produtividade	0	1	2
Serviço de Coordenação da Central de Serviços e Experiência do Usuário	0	1	1
Serviço de Coordenação de Cibersegurança	0	1	1
Serviço de Coordenação de Incidentes, Requisições e Problemas	1	1	1
Serviço de Coordenação de Infraestrutura e Técnica Geral do Contrato	1	1	1
Serviço de Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua	0	1	1
Serviço de Coordenação de Mudanças, Liberações e Transições	0	1	1
Serviço de Coordenação de Suporte Especializado de Campo e Remoto	1	2	4
Serviço de Suporte Técnico de Redes, Conectividade e Servidores	1	2	3
Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível	3	6	12
Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível	20	35	45

2. Capítulo 2: Sustentação do Contrato

2.1. Adequação do Ambiente

O ambiente do Tribunal encontra-se previamente estruturado para a execução do objeto, contemplando infraestrutura tecnológica, sistemas corporativos, ferramentas de apoio, políticas internas e processos de governança de TIC. A contratação deverá adaptar-se ao ambiente existente, promovendo ajustes de configuração, integração e organização operacional quando necessário, sem exigir modificações estruturais incompatíveis ou investimentos prévios relevantes por parte da Administração.

A adequação do ambiente deverá ocorrer de forma planejada e gradual, respeitando as diretrizes técnicas do Tribunal, as políticas de segurança da informação e os fluxos já estabelecidos, garantindo a continuidade dos serviços durante todo o período de transição e implantação.

2.2. Recursos Materiais e Humanos

A execução do contrato demandará a utilização combinada de recursos humanos especializados e recursos materiais compatíveis com a complexidade dos serviços prestados. A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada, dimensionada de acordo com os níveis de atendimento, a criticidade dos serviços e a demanda prevista, observando os perfis profissionais definidos no Termo de Referência.

Os recursos materiais, incluindo ferramentas de gestão, meios de atendimento, soluções de monitoramento e automação, deverão ser suficientes para garantir o cumprimento dos níveis de serviço pactuados, permitindo rastreabilidade, fiscalização e mensuração dos resultados, sem criar dependência tecnológica do Tribunal ao final da contratação.

2.3. Continuidade do Fornecimento

Considerando a natureza contínua e crítica dos serviços de TIC, a contratação deverá assegurar a plena continuidade da prestação dos serviços ao longo de toda a vigência contratual, inclusive em situações de substituição de equipe técnica, eventos excepcionais, mudanças tecnológicas ou aumento temporário da demanda.

A contratada deverá adotar mecanismos de gestão de conhecimento, documentação técnica, padronização de processos e capacitação contínua, de modo a reduzir riscos associados à rotatividade da equipe técnica e garantir a estabilidade operacional dos serviços que suportam o PJe e os sistemas corporativos do Tribunal.

2.4. Transição Contratual e encerramento do contrato

A contratação deverá prever procedimentos formais e estruturados de **transição contratual**, tanto na fase inicial quanto no encerramento do contrato, com o objetivo de garantir a **continuidade ininterrupta dos serviços**, a **preservação do conhecimento institucional**, a **segurança da informação** e a **plena autonomia do Tribunal** após o término da avença.

No âmbito do encerramento contratual, a contratada deverá realizar, de forma planejada e documentada, as seguintes **entregas obrigatórias**, sem prejuízo de outras previstas no Termo de Referência:

- **Entrega das versões finais dos produtos e ativos gerados ou mantidos no contexto da contratação**, incluindo, no mínimo:
 - base de conhecimento atualizada;
 - catálogos de serviços;
 - fluxos e procedimentos operacionais;
 - relatórios gerenciais e históricos de atendimento;
 - registros de chamados;
 - documentações técnicas e operacionais;
 - scripts, automações e demais artefatos produzidos ou utilizados na execução contratual.

- **Transferência final de conhecimento**, mediante ações formais de repasse técnico e operacional à equipe designada pelo Tribunal ou à empresa sucessora, abrangendo entendimento dos serviços, ferramentas, configurações, processos, rotinas críticas, lições aprendidas e pontos de atenção relevantes para a continuidade da operação;
- **Devolução de recursos materiais**, quando aplicável, compreendendo equipamentos, dispositivos, mídias, credenciais físicas, insumos ou quaisquer bens disponibilizados pelo Tribunal à contratada ou adquiridos especificamente para execução do contrato;
- **Revogação integral dos perfis de acesso**, incluindo acessos lógicos, credenciais, contas técnicas, chaves, tokens, VPNs, sistemas, ferramentas, plataformas e demais meios de acesso aos ambientes do Tribunal, devendo ser comprovada por evidências formais e registros auditáveis;
- **Garantia de entrega dos dados e informações em formato aberto e acessível ao Tribunal**, de modo a permitir sua reutilização, auditoria e continuidade operacional, vedada qualquer retenção indevida de informações essenciais à prestação dos serviços;
- **Apoio à transição operacional**, durante período previamente definido, quando necessário, para assegurar a estabilização da operação sob nova contratada ou sob gestão interna, sem impacto à prestação jurisdicional ou administrativa.

O encerramento contratual somente deverá ser considerado concluído após a validação, pelo gestor e fiscais do contrato, de que todas as entregas foram realizadas de forma completa, organizada e aderente às exigências contratuais, sem prejuízo à continuidade dos serviços e à segurança da informação.

3. Capítulo 3: Estratégia para a Contratação

3.1. Natureza do Objeto

A presente contratação tem por objeto a **prestação contínua de serviços especializados de suporte, atendimento e sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, abrangendo a operação integrada da central de serviços, o atendimento aos usuários e a sustentação técnica de ambientes e serviços tecnológicos críticos do Tribunal.

Nos termos do **art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021**, o objeto é composto por **bens e serviços comuns**, uma vez que envolve atividades, entregáveis, níveis de serviço, padrões de desempenho e requisitos técnicos **objetivamente definidos**, padronizados e amplamente praticados no mercado, passíveis de comparação objetiva entre propostas, sem necessidade de soluções personalizadas ou desenvolvimento intelectual singular.

A natureza do objeto caracteriza-se como **serviço continuado com fornecimento associado**, pois a contratação contempla, de forma indissociável e integrada:

- a prestação regular e ininterrupta de serviços de atendimento e suporte técnico em múltiplos níveis (níveis 0, 1, 2 e 3), com observância de níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho;
- a execução de atividades de sustentação técnica de infraestrutura, sistemas, plataformas e serviços críticos de TIC;
- a disponibilização, operação e manutenção de ferramentas, sistemas e plataformas necessárias à execução dos serviços, tais como soluções de ITSM, bases de conhecimento, mecanismos de automação, monitoramento, relatórios gerenciais e painéis de indicadores;
- a realização de atividades contínuas de capacitação, gestão do conhecimento, atualização de procedimentos e apoio à governança dos serviços de TIC;
- o fornecimento dos meios técnicos, recursos tecnológicos, ambientes, integrações e artefatos necessários para garantir a plena execução, mensuração e fiscalização do objeto ao longo de toda a vigência contratual.

Essa composição integrada evidencia que a contratação abrange um **conjunto estruturado de serviços e recursos técnicos associados**, indispensáveis à continuidade, à qualidade e à evolução da prestação dos serviços de TIC.

Em síntese, a contratação visa **assegurar a continuidade operacional, a estabilidade, a segurança e a melhoria contínua dos serviços de TIC do Tribunal**, sustentando os sistemas judiciais e administrativos, aprimorando o atendimento aos usuários, fortalecendo a governança e mitigando riscos de interrupção de serviços essenciais à atividade institucional.

3.2. Parcelamento do Objeto e Adjudicação

3.2.1. Fundamentação Legal

Nos termos do art. 40, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, o parcelamento do objeto deve ser adotado sempre que tecnicamente viável e economicamente vantajoso, com vistas à ampliação da competitividade.

Entretanto, a própria norma admite exceções quando restar demonstrado que o parcelamento compromete a eficiência da contratação ou não se mostra vantajoso sob os aspectos técnico e econômico.

Adicionalmente, a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União admite a contratação em grupo único quando evidenciada a necessidade de integração, padronização e ganho de escala, desde que devidamente justificada no Estudo Técnico Preliminar.

3.2.2. Caracterização do Objeto

O objeto da contratação consiste na prestação de serviços especializados para a implementação, operação e evolução da **Central de Serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN)**, compreendendo, de forma integrada:

- atendimento aos usuários de TIC (Service Desk);
- gestão de incidentes, requisições, problemas e eventos;
- articulação com equipes de sustentação de infraestrutura (nível 3);
- suporte à gestão de mudanças e melhoria contínua dos serviços;
- utilização e operação de ferramentas de gestão de serviços.

Trata-se de um conjunto de serviços contínuos, críticos e orientados a processos, alinhados às boas práticas da ITIL, cuja execução depende de forte integração operacional e governança unificada.

3.2.3. Análise da Viabilidade de Parcelamento

A análise quanto à possibilidade de parcelamento do objeto considerou aspectos técnicos, operacionais e econômicos, conforme segue.

- **Aspectos Técnicos:** Os serviços apresentam elevado grau de interdependência funcional, caracterizando um ecossistema operacional único, no qual:
 - os processos de atendimento, registro, tratamento e resolução de demandas são encadeados e indivisíveis;
 - há compartilhamento contínuo de informações entre níveis de atendimento;
 - a definição de limites claros entre atividades é complexa e sujeita a sobreposição.

Dessa forma, uma possível fragmentação do objeto comprometeria:

- a rastreabilidade ponta a ponta dos serviços;
- a eficiência dos fluxos operacionais;
- a implementação de práticas estruturadas de gestão de serviços, base do modelo proposto.

Assim, não se verifica viabilidade técnica para o parcelamento sem prejuízo à qualidade da solução.

- **Aspectos Operacionais:** Sob o ponto de vista operacional, a contratação de múltiplos fornecedores implicaria:
 - aumento da complexidade na coordenação das atividades;
 - risco de conflitos de responsabilidade entre contratadas;
 - dificuldades na integração de ferramentas, processos e equipes;
 - impacto negativo nos tempos de resposta e resolução de demandas.

Tais fatores são incompatíveis com a criticidade da Central de Serviços, que atua como ponto único de contato e elemento central na sustentação dos serviços de TIC do Tribunal.

- **Aspectos Econômicos:** No que se refere à economicidade, verificou-se que a contratação em grupo único proporciona:
 - ganhos de escala decorrentes da concentração do objeto;
 - redução de custos administrativos e operacionais;
 - melhor aproveitamento dos recursos humanos a serem compartilhados com o vindouro contrato;
 - maior eficiência na utilização de ferramentas tecnológicas.

Por outro lado, o parcelamento acarretaria:

- duplicação de estruturas gerenciais;
- aumento de custos indiretos para a Administração;
- elevação dos custos unitários dos serviços, sem contrapartida em qualidade.

Assim, **conclui-se pela inexistência de vantajosidade econômica no parcelamento.**

3.2.4. Gestão Contratual e Governança

A contratação de um único fornecedor contribui para:

- simplificação da gestão e fiscalização contratual;
- clareza na responsabilização pelos resultados;
- maior efetividade no monitoramento de níveis de serviço (NMS);
- fortalecimento da governança dos serviços de TIC.

A multiplicidade de contratos, por sua vez, implicaria aumento do esforço institucional para coordenação e controle, com impacto direto nos custos administrativos.

3.2.5. Padronização e Integração dos Serviços

A execução unificada do objeto assegura:

- padronização de processos, procedimentos e ferramentas;
- uniformidade na experiência do usuário;
- integração entre atendimento e sustentação;
- maior maturidade na gestão de serviços.

O parcelamento comprometeria a construção de um modelo integrado e orientado a valor, prejudicando a evolução da Central de Serviços.

3.2.6. Competitividade

Ressalta-se que o agrupamento do objeto em grupo único não implica restrição à competitividade, tendo em vista que o mercado dispõe de fornecedores com capacidade técnica e operacional para execução integral dos serviços, nos moldes propostos, conforme já foi comprovado pelas próprias licitações realizadas pelo TJRN nos últimos contratos do mesmo objeto.

3.2.7. Histórico do TJRN

O modelo de parcelamento do objeto que se intenta contratar já foi testado pelo TJRN através no período compreendido entre 2016 e 2020, através dos contratos nº 088/2016 e 089/2016, onde a execução foi dividida em um contrato que atendia ao primeiro e segundo níveis e outro contrato atendendo a sustentação de infraestrutura de TIC (terceiro nível). Esse modelo de execução se mostrou extremamente ineficiente e custoso do ponto de vista administrativo, com várias situações práticas de prejuízo aos usuários em razão da fragmentação de responsabilidade trazida pela divisão do serviço. Fato é que, em 2021, a Setic voltou a propor o modelo integrado na mais recente contratação realizada, que vem sendo executada desde então com sucesso comprovado pelo elevado grau de satisfação dos usuários.

3.2.8. Pesquisa com outros Tribunais

A equipe de planejamento realizou pesquisa com vinte e seis Tribunais brasileiros, das mais diversas esferas da justiça, e em 100% dos casos a contratação foi realizada em grupo único. O resultado da pesquisa está disponível em <https://lnk.tjrn.jus.br/pesquisatribunais>.

3.2.9. Conclusão

Diante da análise realizada, conclui-se que o parcelamento do objeto:

- não é tecnicamente viável;
- não é operacionalmente adequado;
- não é economicamente vantajoso.

Por todo o exposto, **justifica-se a adoção de licitação em grupo único**, por se tratar da solução que melhor atende ao interesse público, assegurando eficiência, economicidade, qualidade e continuidade na prestação dos serviços da Central de Serviços de TIC do TJRN.

3.2.10. Adjudicação do Objeto

Em razão da justificativa técnica, econômica e operacional apresentada, a adjudicação do objeto deverá ocorrer **por grupo**, adotando-se como critério de julgamento o **menor preço por grupo**, em conformidade com o art. 40, inciso V, da Lei nº 14.133/2021, assegurando a contratação de solução íntegra, coesa e plenamente aderente às necessidades institucionais.

3.3. Modalidade e Tipo de Licitação

Pregão Eletrônico

3.4. Vigência do contrato

Considerando que o objeto consiste em **serviços contínuos e essenciais** de suporte e atendimento de TIC, cuja interrupção compromete diretamente a continuidade operacional de serviços críticos do Tribunal (incluindo sustentação do PJe e de sistemas corporativos), **sugere-se que a vigência inicial seja de 30 (trinta) meses**, nos termos do **art. 106 da Lei nº 14.133/2021**, o qual autoriza a celebração de contratos com prazo de até **5 (cinco) anos** para serviços e fornecimentos contínuos, desde que observadas diretrizes específicas.

A escolha do prazo inicial de 30 meses mostra-se **técnica e economicamente** adequada, pois:

1. permite a **diluição racional dos custos de implantação, transição, capacitação e estabilização** do novo modelo de atendimento, que envolve Plano de Inserção e fase de transição/estabilização operacional, reduzindo o custo total efetivo da contratação ao evitar reinícios frequentes do ciclo de implantação;
2. reduz riscos de descontinuidade e de degradação do serviço decorrentes de transições contratuais recorrentes, especialmente em serviços críticos e altamente dependentes de conhecimento acumulado e base de conhecimento;

3. favorece o alcance de resultados de médio prazo associados à modernização do atendimento, automação e melhoria contínua, cujo ganho de eficiência se materializa após a curva de aprendizagem, consolidação de processos e estabilização do modelo operacional; e
4. reduz custos administrativos e riscos operacionais vinculados à repetição de procedimentos licitatórios e de transição, assegurando maior previsibilidade gerencial e estabilidade operacional, sem prejuízo do controle permanente de desempenho por indicadores e níveis mínimos de serviço.

Em estrita aderência ao **art. 106**, registra-se que a contratação plurianual somente será mantida mediante:

1. atesto formal, pela autoridade competente, da **maior vantagem econômica** da contratação com prazo de 60 meses;
2. verificação, **no início da contratação e a cada exercício**, da existência de **créditos orçamentários vinculados** e da **vantajosidade** de manutenção do ajuste; e
3. previsão expressa da prerrogativa da Administração de **extinguir o contrato, sem ônus**, caso não disponha de créditos para continuidade ou caso o contrato deixe de oferecer vantagem, observadas as condicionantes do §1º do art. 106 quanto ao marco de aniversário e antecedência mínima de comunicação.

Dessa forma, a vigência inicial de 30 meses **não representa renúncia de controle**, mas sim adoção de prazo **legalmente permitido** para serviços contínuos, condicionada a **atestação anual de crédito e vantajosidade** e preservando a faculdade legal de **extinção sem ônus**, o que mitiga risco de engessamento e assegura aderência aos princípios da **economicidade, eficiência, planejamento e continuidade do serviço público**.

3.5. Equipe de Gestão do Contrato

A equipe de gestão da contratação, responsável por fiscalizar a execução contratual, deverá realizar todas as atividades das etapas de gestão do contrato.

Para fins de papéis e responsabilidades o Guia de Contratações de TIC do Poder judiciário, anexo da Resolução CNJ nº 468/2021, disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4663>, as atribuições a seguir foram consideradas:

- I. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- II. **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- III. **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor representante da Área Administrativa do órgão, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações. fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais.
- IV. **Fiscal Demandante do Contrato:** servidor representante da Área Demandante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.

3.6. Declaração de viabilidade da contratação

Diante das informações consolidadas no presente Estudo Técnico Preliminar, declara-se viável a contratação pretendida, por atender de forma adequada e proporcional às necessidades institucionais identificadas, mostrando-se tecnicamente exequível, economicamente justificável e operacionalmente compatível com o ambiente e a capacidade de gestão do Tribunal.

Sob o aspecto técnico, a solução proposta contempla os requisitos funcionais, de arquitetura tecnológica, segurança da informação, níveis de serviço e condições de implantação definidos para assegurar a continuidade, estabilidade e melhoria dos serviços de TIC, com governança orientada a processos e resultados, além de prever integração com o ambiente existente e mecanismos de mensuração e fiscalização.

No aspecto econômico, a contratação apresenta-se vantajosa em razão da previsibilidade de custos e da possibilidade de gestão por níveis de serviço e desempenho, mitigando riscos de descontinuidade e de custos indiretos associados à interrupção ou degradação dos serviços, em conformidade com os princípios da economicidade, eficiência e planejamento previstos na Lei nº 14.133/2021.

No plano operacional, a contratação é compatível com a estrutura do órgão e com a necessidade de manutenção ininterrupta de serviços essenciais, prevendo condições de transição, estabilização e continuidade, com definição de responsabilidades, rotinas, indicadores e entregáveis necessários para o adequado acompanhamento e controle contratual.

Ademais, registra-se que a demanda se encontra alinhada ao planejamento institucional, inclusive ao Plano de Contratações aplicável, reforçando a legitimidade e a oportunidade da contratação.

Assim, considerando o conjunto de elementos técnicos, operacionais e econômicos apresentados, conclui-se que a contratação é viável e recomendável, recomendando-se o prosseguimento do processo para demais providências necessárias à contratação.

4. Aprovação e Assinatura

Considerando o estudo acima disposto e se valendo de uma premissa exclusivamente técnica, declaramos ser viável a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte e atendimento de TIC, pois atende à demanda existente respeitando os princípios da economicidade e eficiência e eficácia da Administração Pública.

COORDENADOR DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO	INTEGRANTE TÉCNICO
Gustavo Henrique Costa Ribeiro Matrícula: 812.774-3	Paulo Henrique Pinheiro de Souza Matrícula: 813.098-1
INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Gilvan de Sousa Galvão Júnior Matrícula: 812.777-8	José Dias de Medeiros Neto Matrícula: 198.454-3