



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 14ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Estudo Técnico Preliminar - ETP

Service Desk

Junho/2020

1- Introdução

Este documento apresenta o Estudo Técnico Preliminar - ETP com o objetivo de analisar a contratação de solução de service desk para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região. O documento constitui a primeira etapa do planejamento de uma contratação (planejamento preliminar), e serve essencialmente para assegurar a viabilidade técnica da contratação e embasar o termo de referência, conforme previsto na Lei 8.666/1993, art. 6º, inciso IX. Além disso, é requisito da Resolução CNJ 182/2013 que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Ainda, a estrutura deste documento fundamenta-se nas orientações constantes do Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação V1.0, como também do Guia de Boas Práticas e Orientações para a contratação de Service Desk (novembro de 2018) publicado respectivamente pelo Tribunal de Contas da União e Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, e, por conseguinte, encontra-se respaldado no arcabouço técnico legal acerca das contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação.

Por fim, o objeto deste documento corresponde à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk do TRT14.

2- Necessidade da contratação¹

Atualmente, o suporte técnico de primeiro e de segundo nível é apoiado por equipe terceirizada. Ocorre contudo, que o contrato atual encontra-se em fase final com validade até 30/11/2020, não podendo ser mais prorrogado a partir da referida data. Assim, considerando a real necessidade do serviço de Service Desk para o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, faz-se necessário a realização de um novo processo licitatório.

O modelo de atendimento de chamados técnicos ora implementado neste Tribunal Regional Trabalhista vêm sendo amplamente utilizado pelos usuários internos. Conforme gráfico

¹Segundo o GCSTI/TCU, a necessidade da contratação é a justificativa da contratação da solução de TI, decorrente da necessidade de atender a urna demanda do negócio.

abaixo, a demanda média de atendimento do TRT da 14ª Região tem apresentado a seguinte evolução:

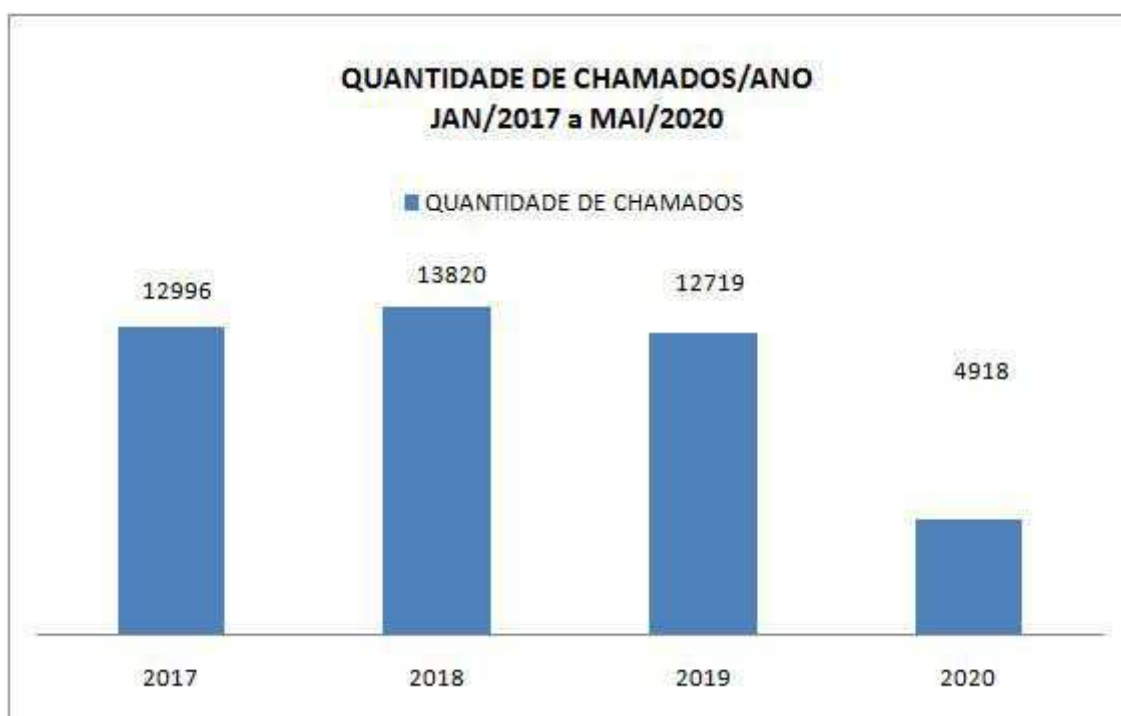
Ano 2017: **12.996 chamados;**

Ano 2018: **13.620 chamados;**

Ano 2019: **12.719 chamados;**

Ano 2020: **4918 chamados até o dia 06/05/2020;**

Média dos últimos três anos : 13.111 chamados.



De acordo com o gráfico apresentado, a projeção média é em torno 13.111 chamados por ano, assim, considerando que a demanda de serviços de suporte é contínua e indispensável ao desenvolvimento do trabalho, por conseguinte, a parada de qualquer usuário final em decorrência de dificuldade no uso de sistemas e ou hardware, terá impacto direto na atividade jurisdicional.

Nesse contexto, considerando as limitações do serviço público, especialmente no que diz respeito ao déficit de servidores do quadro de TI, fica clara a necessidade de ampliação da equipe técnica de atendimento ao usuário, ainda, levando-se em conta o grande volume de requisições e a necessidade de continuidade do Serviço de Service Desk, faz-se necessário terceirizar o atendimento dos níveis 1 e 2 da Secretaria de Tecnologia da Informação. Dessa forma, pretende-se, como principal objetivo do novo contrato a ser celebrado, manter o modelo de

remuneração do serviço de suporte adequado àquele consolidado por entendimento do Tribunal de Contas da União, na Súmula nº 269

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. (Grifos nossos).

Fundamentos: Constituição Federal, art. 37, caput; Decreto nº 2.271/97, art. 3º, § 1º.”²

O TRT da 14ª Região, atualmente dispõe de um parque computacional com aproximadamente 1300 microcomputadores (desktops e notebooks), 300 impressoras/multifuncionais e 150 scanners de mesa que atendem diretamente cerca de 900 usuários de TI diretos (magistrados, servidores e estagiários). Vale ressaltar que o suporte de TI também é destinado ao atendimento de problemas e dúvidas oriundas dos usuários indiretos que são compostos pelos jurisdicionados dos estados de Rondônia e Acre.

Da contraposição desse cenário tecnológico com a quantidade de servidores do quadro de pessoal efetivo habilitado a prestar os serviços objeto da prorrogação (apenas 6 pessoas lotadas

² SÚMULA Nº 269 Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. Fundamento Legal: - Constituição Federal, art. 37, caput; - Decreto nº 2.271/97, art. 3º, § 1º; Precedentes: - Acórdão 1125/2009 - Plenário - Sessão de 27/05/2009, Ata nº 20/2009, Proc. 031.182/2008-2, in DOU de 29/05/2009. - Acórdão 4665/2008 - Primeira Câmara - Sessão de 25/11/2008, Ata nº 43/2008, Proc. 012.631/2005-3, in DOU de 28/11/2008. - Acórdão 2471/2008 - Plenário - Sessão de 05/11/2008, Ata nº 46/2008, Proc. 019.230/2007-2, in DOU de 07/11/2008. - Acórdão 2008/2008 - Plenário - Sessão de 10/09/2008, Ata nº 36/2008, Proc. 005.958/2008-8, in DOU de 12/09/2008. - Acórdão 1851/2008 - Segunda Câmara - Sessão de 24/06/2008, Ata nº 21/2008, Proc. 019.500/2006-1, in DOU de 27/06/2008. - Acórdão 1239/2008 - Plenário - Sessão de 25/06/2008, Ata nº 25/2008, Proc. 020.513/2005-4, in DOU de 30/06/2008. - Acórdão 893/2008 - Plenário - Sessão de 14/05/2008, Ata nº 18/2008, Proc. 027.939/2007-0, in DOU de 16/05/2008. - Acórdão 606/2008 - Plenário - Sessão de 09/04/2008, Ata nº 11/2008, Proc. 024.801/2007-4, in DOU de 14/04/2008. - Acórdão 1021/2007 - Plenário - Sessão de 30/05/2007, Ata nº 22/2007, Proc. 002.993/2007-5, in DOU de 05/06/2007. - Acórdão 362/2007 - Plenário - Sessão de 14/03/2007, Ata nº 9/2007, Proc. 026.011/2006-8, in DOU de 16/03/2007. - Acórdão 786/2006 - Plenário - Sessão de 24/05/2006, Ata nº 20/2006, Proc. 020.513/2005-4, in DOU de 26/05/2006. - Acórdão 667/2005 - Plenário - Sessão de 25/05/2005, Ata nº 18/2005, Proc. 001.605/2005-5, in DOU de 03/06/2005. Dados de aprovação: Acórdão nº 0485 - TCU - Plenário, 07 de março de 2012.

no Setor de Suporte para atender os estados de Rondônia e Acre), como dilação imediata, tem-se a inviabilidade da execução direta (com equipe própria) do serviço de suporte ao usuário.

Ademais, a forma de execução de serviços de TI é objeto da Instrução Normativa nº 02 do MPOG, que no art. 7º recomenda preferencialmente a execução indireta, conforme a seguir disposto:

“Art. 7º – **As atividades** de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações **serão, de preferência, objeto de execução indireta.**

§ 1º Na contratação das atividades descritas no *caput*, não se admite a previsão de funções que lhes sejam incompatíveis ou impertinentes.”

Acrescenta-se ainda, que tal centralização desonera o usuário da necessidade de possuir o conhecimento próprio da equipe responsável pelo suporte, a quem cabe a responsabilidade de conduzir a resolução dos chamados submetidos ao Service Desk. A ausência da atuação de equipe especializada – que detém experiência e conhecimento específicos na área de acompanhamento e solução de atendimentos – compromete a qualidade dos serviços prestados.

Por fim, considerando a imperiosa necessidade do Service Desk do TRT14, faz-se necessária a contratação de uma empresa que preste o referido serviço segundo: formalidades acima relatada, conclusões deste estudo preliminar a seguir e ditames legais necessários.

3- Alinhamento estratégico

A necessidade da presente contratação encontra-se respaldada no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETIC 2017-2020) do TRT 14ª Região, aprovado em 14 de dezembro de 2016, por meio da Resolução Administrativa do Tribunal Pleno nº 129/2016, em especial aos objetivos estratégicos abaixo citados:

- Primar pela Satisfação dos Usuários de TIC;
- Aprimorar a gestão e a governança de TIC;
- Aprimorar a gestão e a segurança da informação.

4- Requisitos da contratação³

O fornecedor deverá prestar serviços especializados de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico presencial aos usuários (internos e externos) de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, instalação e configuração de softwares, instalação e configuração de hardware, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sob a forma de Central de Serviços de TIC (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL V3 2011 – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região – TRT14.

4.1 Requisitos Funcionais

4.1.1 Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível (ou N1):

4.1.1.1 O Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível - N1, deve prover um ponto central de contato para todos os usuários de TIC do CONTRATANTE. O N1 é responsável por registrar e acompanhar todas as requisições de serviços e incidentes, provendo aos usuários uma interface de acesso única aos serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;

4.1.1.2 Os serviços deverão ser executados mediante atendimento remoto e presencial;

4.1.1.3 A equipe de profissionais para atendimento presencial, na cidade de Porto Velho, deve estar alocada nas unidades de atendimento indicadas pelo TRT14, em caráter contínuo;

4.1.1.4 O termo requisição de serviço refere-se a uma solicitação do usuário, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço. Caracteriza-se por não ter caráter corretivo;

4.1.1.5 Já o termo incidente refere-se a uma interrupção, falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço;

4.1.1.6 A cada nova solicitação de serviço ou registro de incidente, o Serviço de suporte de Primeiro Nível será invocado, preferencialmente, por meio do Sistema de Atendimento ao Usuário de TI do TRT14, chamadas telefônicas e e-mail;

³Segundo o GCSTI/TCU, os Requisitos da contratação são os requisitos que a solução contratada deverá atender, incluindo os requisitos mínimos de qualidade, de modo a possibilitar a seleção da proposta mais vantajosa mediante competição.

4.1.1.7 Os atendimentos referentes ao item anterior deverão ser realizados, preferencialmente, de forma remota, por meio de telefone ou ferramenta informatizada de suporte à distância, de forma a responder rapidamente os acionamentos dos usuários do ambiente de TI do TRT14;

4.1.1.8 Quando o chamado for oriundo de uma requisição de Porto Velho e o atendimento da equipe da CONTRATADA por meio remoto não for possível, demasiadamente demorado ou não indicado, técnicos com função de atendimento presencial deverão ser acionados para realizar o atendimento in loco;

4.1.1.9 Caberá à CONTRATADA definir o número ideal de técnicos para atendimento presencial na cidade de Porto Velho, podendo estimá-los com maior precisão por meio da média histórica de chamados de atendimento dos anos de 2018 e 2019 e demais características técnicas necessárias;

4.1.1.10 O quantitativo de profissionais será utilizado como referência para avaliação da exequibilidade das propostas;

4.1.1.11 Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou o atendimento da requisição de serviço depender de conhecimentos especializados do CONTRATANTE, essa deverá escalonar o tratamento para um Segundo Nível (ou N2);

4.1.1.11.1 A requisição de serviço ou incidente encaminhado para o Terceiro Nível passa a ser de responsabilidade do CONTRATANTE, que poderá, ao seu critério, utilizar outros serviços contratados para a sua solução.

4.1.2 Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2):

4.1.2.1 Implementado mediante atendimento às requisições de serviço ou aos incidentes por equipe de técnicos que atuarão em campo nas unidades do CONTRATANTE, exclusivamente.

4.1.2.2 O Serviço de Suporte Técnico Presencial sempre será acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação de serviço remotamente.

4.1.2.3 Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou o atendimento da requisição de serviço depender de conhecimentos especializados do CONTRATANTE, essa deverá escalonar o tratamento para um Terceiro Nível - N3.

4.1.2.3.1 A requisição de serviço ou incidente encaminhado para o Terceiro Nível passa a ser de responsabilidade do CONTRATANTE, que poderá, ao seu critério, utilizar outros serviços contratados para a sua solução.

4.1.2.4 O quantitativo de profissionais necessários para a execução dos serviços em N2 será definido pela CONTRATADA que deverá ter como base número de profissionais que sejam suficientes para manter os padrões de atendimento dentro das SLAs definidas, obedecendo o mínimo definido pela CONTRATANTE.

5- Levantamento de mercado⁴

5.1 Levantamento teórico do contexto da solução:

Segundo definição do Guia de Boas Práticas e Orientações para a contratação de Service Desk ⁵

“O Serviço de Suporte e Atendimento é responsável pelo atendimento a usuários (internos e/ou externos), atuando como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todos os eventos, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento”.

Nesse contexto, vale ressaltar a importância da padronização dos serviços de Tecnologia da Informação na produção de serviços de TIC, há de se citar o modelo de gerência de processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O ITIL é composto por recomendações de boas práticas, organizadas por módulos de gerenciamento, a fim de otimizar processos de TI em organizações.

Conforme orientação do Guia de boas práticas, são variáveis importantes nos contratos de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC (Service Desk):

- Tempo de atendimento;
- Complexidade da atividade realizada;

⁴Segundo o GSCTI/TCU. O levantamento de Mercado consiste no levantamento para identificar quais soluções de TI existentes no mercado atendem aos requisitos estabelecidos.

⁵ <http://governoeletronico.gov.br/sisp-conteudo/nucleo-de-contratacoes-de-ti/orientacoes-de-ti>

- Quantidade de máquinas e recursos de TIC disponíveis;
- Quantidade de chamados atendidos estimados;
- Urgência do atendimento.

Também, levando-se em conta o ambiente do Service Desk do TRT14, é importante incluir nestas variáveis:

- O local da prestação de serviços do níveis de serviços;
- Capacidade resolutive;
- Existência de ferramenta informatizada para gestão do serviço;

Além das variáveis elencadas no cenário estudado, faz-se necessário que seja definido a métrica a ser utilizada, conforme o guia de Boas Práticas, abaixo tem-se as principais métricas utilizadas na Administração Pública Federal:

Métrica	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
UST (Unidade de Serviço Técnico)	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços	Pagamento por serviços efetivamente prestados; Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços.	Rigidez da vinculação ao ambiente; <u>Elevado esforço de fiscalização;</u> Baixa tolerância a mudanças.	Conflito de interesses; Susceptibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.
Valor fixo mensal	Foco na qualidade global dos serviços prestados	Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços; Redução do esforço de fiscalização; Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.	Elevada rigidez orçamentária; Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.	Desequilíbrio da relação econômico financeira; Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.
Por chamado	Pagamento individualizado para cada serviço	Pagamento unitário por cada atendimento	Necessidade de profundo conhecimento do ambiente;	Conflito de interesses; Susceptibilidade ao

	executado	realizado; Favorecimento à precisão na precificação de cada item de serviço.	Elevado esforço de fiscalização; Baixa tolerância a mudanças; Não adequado para atividades de sustentação <u>de ambientes.</u>	risco de fraude e de desídia da contratada
--	-----------	---	--	---

Tabela 1 Quadro comparativo das métricas mais comuns em contratos de Service Desk da APF.

Segundo Pinheiro (2006), citado por Rafael Ferreira⁶:

“Service Desk pode possuir três formas de estruturação:

Local, Centralizada e Virtual

i. **Local**: Geralmente ocorre quando os usuários e o Service Desk estão no mesmo prédio ou próximos;

ii. **Centralizada**: Fisicamente localizada em um ponto único e todos os usuários de diferentes locais realizam suas requisições por meio desta central;

iii. **Virtual**: Não possui nenhuma localização física e possui diferentes locais de usuários e diferentes locais de suporte, pode ser um serviço de suporte que trabalha em vários países, por exemplo, mas o meio de comunicação é o mesmo.”

Ainda, segundo o autor Rafael Ferreira⁷, Merino (2009), existem três modelos de centrais de atendimento:

⁶ Monografia “Avaliação da implantação de um Sistema de ServiceDesk baseado em ITIL v3: Estudo de caso em um órgão público” http://bdm.unb.br/bitstream/10483/7965/1/2014_RafaelFerreiradosSantos.pdf

⁷ Monografia “Avaliação da implantação de um Sistema de ServiceDesk baseado em ITIL v3: Estudo de caso em um órgão público” http://bdm.unb.br/bitstream/10483/7965/1/2014_RafaelFerreiradosSantos.pdf

i. **CALL CENTER**: Modelo de atendimento que registra as solicitações e encaminha para o suporte específico. Seu principal objetivo é atender grande volume de chamadas e direcioná-las.

ii. **HELPDESK**: Modelo de atendimento que gerencia, coordena e resolve incidente o mais rápido possível. Garantindo que requisições não sejam perdidas.

iii. **SERVICE DESK**: apresenta características das duas antes apresentadas e oferece serviços com foco em TI e nos negócios, lidando com incidentes e provendo interfaces para outros processos, como requisições de mudanças, níveis de serviços, gerência de disponibilidade, dentre outros.

Também, segundo Mansur (2007)⁸ a diferença de um Service Desk tradicional para um Service Desk baseado em ITIL é expresso na tabela abaixo:

Service Desk Tradicional	Service Desk ITIL
Múltiplos pontos de contatos	Ponto único de contato
Reativo	Proativo
Sucesso depende do desenvolvimento individual	Uso de base de conhecimento
Utilização de vários software de controle	Uso de um software específico de Service Desk
Serviço vulnerável à interrupções	Baixo risco do serviço ficar inoperante

Tabela 2

De acordo com estudo preliminares já feitos anteriores, verifica-se os seguintes cenários de soluções:

⁸ citado na Monografia "Avaliação da implantação de um Sistema de ServiceDesk baseado em ITIL v3: Estudo de caso em um órgão público " http://bdm.unb.br/bitstream/10483/7965/1/2014_RafaelFerreiradosSantos.pdf

Na locação do primeiro nível de atendimento, pode-se optar pela execução externa dos serviços, ou seja, fora das dependências do Contratante, ou pela disponibilização de espaço dentro da própria estrutura do Tribunal.

A opção de prestação de serviço fora (Telessuporte) o contratante exime-se:

- I- Da necessidade de disponibilizar espaço e infraestrutura para os terceirizados;
- II- Da responsabilidade jurídica associada ao ambiente do trabalho (NR-17/MPE);
- III- Do risco de configuração de relação trabalhista subordinada;
- IV- Do eventual aumento dos custos de infraestrutura (água, energia elétrica, telefonia, material de limpeza) utilizada pelos profissionais terceirizados, considerada a proporção direta custo X quantidade de usuário.

É importante ressaltar também que há argumentos contrários à alocação externa da equipe de Telessuporte e que se situam nas limitações intrínsecas à infraestrutura tecnológica que viabiliza tal modelo:

- I- Links de comunicação de dados dedicados e redundantes, com o fim de evitar interrupções no serviço prestado;
- II- Mecanismos de segurança para acesso à rede e aos dados do contratante e exigência de níveis mínimos de disponibilidade técnica do serviço são cuidados que mereceram plena atenção antes da opção definitiva pela alocação externa da equipe de Telessuporte.
- III- Os dados e o ambiente do TRT14 acessíveis fora da rede corporativa pode comprometer a segurança dos dados;
- IV -A comunicação dos atendentes do Service Desk pode ser inviabilizada por links dedicados de internet (indisponíveis estes, não haveria atendimento dos usuários);
- V- Pode inexistir garantias de disponibilização de pessoal dedicado a apreender conhecimentos peculiares do ambiente de execução do contrato do TRT14, o que pode gerar dificuldades ao processo de efetiva habilitação dos profissionais para atender os tempos de resposta perseguidos;

Em relação à capacidade resolutive do **N1**(Nível 1), tem-se:

Existe a possibilidade de se exigir ou não a capacidade de resolução dos chamados pelos profissionais do primeiro nível de atendimento. Estudos indicam maior eficácia da prestação do serviço por equipe mais especializada, aquela capaz de realizar atendimento completo daqueles chamados que não exigem profundo conhecimento em tecnologia específica, conhecida por poucos. É inegável que a repetição de problemas comuns

certamente habilita a equipe de profissionais do Telessuporte para resolvê-los imediatamente, durante a ligação inicial do usuário, uma vez que tais soluções estarão disponíveis na base de conhecimento prévia e continuamente cadastrada. Entende-se que a opção por um N1 resolutivo é, inclusive, facilitador para o aumento do grau de satisfação do usuário atendido. Também é importante salientar que o modelo de Telessuporte pode reduzir os custos do contrato uma vez que é possível que a contratada mantenha ambiente de atendimento compartilhado de forma que uma única central, pode atender demandas de mais de um contrato.

Ainda, na forma de remuneração dos serviços prestados, existe a forma de pagamento da prestadora de serviço, pago mediante valor fixo, dedutível em razão de descumprimento do nível mínimo de serviço, ou proporcionalmente ao número de atendimentos realizados (chamados técnicos atendidos). Neste contexto, o Tribunal de Contas da União recomenda que a remuneração de contratados seja realizada na exata medida dos serviços prestados, o que ensejaria a opção pelo pagamento por chamado atendido. Tal modelo, entretanto, reveste-se de inerente complexidade no que tange o gerenciamento/fiscalização do correto registro de chamados, ou seja, na veracidade das informações cadastradas no sistema – lastro do valor a ser pago à Contratada.

Isto posto, após este entendimento do contexto teórico, levando-se em conta as variáveis, os modelos e métricas elencadas anteriormente, verifica-se que há no mercado diversas soluções que misturam as referidas, variáveis, métricas e tipos de atendimento ao usuário, incluído neste escopo, soluções que seguem a ITIL e outras não. Considerando todo este contexto, verifica-se abaixo simulações de valores em possíveis cenários usados pela administração pública.

5.2 Levantamento de soluções práticas e preços simulados em cenários do Service Desk:

Na prática, no âmbito de vários órgãos, o Service Desk apresenta diversos tipos de cenários, haja vista que deva ser compatível com cada realidade, contudo, decidiu-se analisar os três tipos de cenários abaixo descritos e dispostos em casos concretos para compará-los com o cenário atual do TRT14.

Tipos analisados:

a) Central de Serviços compartilhada, com planilha de custo baseada nos perfis funcionais;

b) Central de Serviços compartilhada, com planilha de custo baseada em um quantitativo estimado de chamados.

c) Central de Serviços compartilhada, com planilha de custo baseada no valor individual de cada chamado. O pagamento mensal varia de acordo com a quantidade de chamados registrados e/ou resolvidos no mês.

É importante frisar que a simulação, ainda que obedecendo parâmetros quantitativos, tem apenas por aproximar os valores do que seria ideal, uma vez que cada órgão possui uma realidade específica. As simulações são hipóteses baseadas em dados do TRT6, TRT2, TRT14 e Defensoria do Distrito Federal.

As simulações usaram a formas de estruturação (compartilhada e exclusiva) com diferentes métricas (perfil profissional, valor fixo e UST) para compor a forma de pagamento.

5.2.1 CENÁRIO DA ATUAL CONTRATAÇÃO DO TRT14

Tipo: Central compartilhada, com planilha de custos baseada **no acordo de nível de serviço**.

A Métrica utilizada é o Acordo de Nível de Serviço e prioridades acordados, seguindo a a ITIL.

COMPOSIÇÃO	RESUMO DE SERVIÇOS	Média Chamados Mensais de 2016 a 2019
Serviço de Atendimento de 1º Nível: Central de Serviços fora das dependências da Contratada e compartilhada	Atendimento de chamados em 1º e 2º níveis com possível resolução remota.	1.092 chamados
Serviço de Suporte 2º Nível: No ambiente da contratada, com 6 técnicos no atendimento, sendo 1 supervisor e 5 subordinados.	Manutenção e instalação de hardwares e softwares. Transporte de equipamentos para atendimento de chamados. Acompanhamento de suporte técnico em sessões plenárias. Acompanhamento de suporte técnico em eventos do TRT.	

Tabela 3

5.2.2 SOLUÇÃO I

Solução **exclusiva** no 1º nível e 2º nível.

Estudo de caso: Penúltimo contrato do TRT6 Região

5.2.2.1 DESCRIÇÃO DO TIPO DE SOLUÇÃO:

A planilha de custos do contrato se baseia **nos perfis funcionais** que operam a solução contratada, quais sejam, técnicos de atendimento N1, técnicos de atendimento N2, supervisor do N1, supervisor do N2 e gerente de serviço.

No TRT6, estão estimados atualmente **2.021** chamados, dos quais **920** são resolvidos pelo N2. Ainda, o N2 executa outras atividades de microinformática, além do atendimento aos chamados.

5.2.2.2 CUSTO DA SOLUÇÃO

Tabela de valores de postos de trabalho no TRT6:

Perfil	Qtd	Preço	Total p/ posto	Custo N1	Custo por chamado
Técnico N1	6	R\$ 4.325,77	R\$ 25.954,62	R\$ 33.773,14	R\$ 16,71
Supervisor N1	1	R\$ 7.818,52	R\$ 7.818,52	Custo N2	
Técnico N2	14	R\$ 5.329,13	R\$ 74.607,82	R\$ 82.908,35	R\$ 90,12
Supervisor N2	1	R\$ 8.300,53	R\$ 8.300,53	Gerente de Serviço	
Gerente de Serviço	1	R\$ 12.225,77	R\$ 12.225,77	R\$ 12.225,77	
TOTAL DO CONTRATO			R\$ 128.907,26	R\$ 128.907,26	

Tabela 4

5.2.2.3 SIMULAÇÃO COMPARATIVA COM O TRT14

5.2.2.3.1 PRIMEIRO NÍVEL

Custo por posto de trabalho no TRT14 segundo planilha de empresa. Vale ressaltar que o Posto de trabalho varia de região pra região, uma vez que depende de variáveis do mercado de trabalho.

RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO - LUCRO REAL			Valor (R\$)	
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	27,80%	R\$	2.626,70
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	6,87%	R\$	649,35
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0,63%	R\$	59,36
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	12,50%	R\$	1.181,31
Subtotal (A + B + C + D)		47,81%	R\$	4.516,72
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	52,19%	R\$	4.930,29
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		100,00%	R\$	9.447,01

Tabela 5

RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO - LUCRO REAL			Valor (R\$)	
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	36,23%	R\$	4.713,01
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	4,82%	R\$	626,98
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0,99%	R\$	128,61
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	16,29%	R\$	2.116,65
Subtotal (A + B + C + D)		58,33%	R\$	7.585,25
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	41,67%	R\$	5.421,91
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		100,00%	R\$	13.007,16

Tabela 6

Considerando na tabela abaixo a quantidade de técnico do N1 do TRT6:

Perfil	Qtd
Técnico N1	6
Supervisor N1	1
Técnico N2	14
Supervisor N2	1
Gerente de Serviço	1

Tabela 7

Partindo desta premissa de valores acima dispostos, considerando o número de técnicos do TRT6, entende-se, na hipótese de N1 exclusivo, para o ambiente de tamanho da demanda de chamados do TRT14, seriam estimados os seguinte números de técnicos exclusivos para o N1 proporcionalmente:

3 Técnicos + 1 Gerente;

Assim, o custo total do suporte de primeiro nível seria:

3 * Custo por Técnico segundo planilha + 1 * custo por supervisor = Total de custos =

3* **R\$ 9.447,01(custo total técnico)** + 1 * **R\$ 13.010,16 (custo total supervisor)** = **R\$ 28.341,03 + R\$13.010,16 = R\$ 41.351,19**

5.2.2.3.2 SEGUNDO NÍVEL

Considerando estimativas do ambiente de trabalho, tem-se:

R\$ 57.758,12 (valor total do contrato atual) - **R\$ 6.896,23⁹** (Valor N1 estimado por equivalência) = **R\$ 50.861,89**

5.2.2.2.3 CUSTO TOTAL SIMULADO DA SOLUÇÃO I

R\$ 41.351,00 (N1) + R\$ 50.861,89 (N2) = R\$ 92.212,89

5.2.3 SOLUÇÃO II

Solução **compartilhada** no 1º nível, e 2º nível **exclusivo com pagamento por demanda estimada** (Licitada pelo TRT2 no pregão eletrônico nº 30/2017, contrato vigente atualmente)

5.2.3.1 DESCRIÇÃO DO TIPO DE SOLUÇÃO:

COMPOSIÇÃO	Média Chamados Mensais
<u>Central de Serviços 1º nível compartilhada</u> , operando nas instalações da Contratada. O suporte técnico do nível 2 continua	10.500¹⁰ chamados

⁹ Este valor foi estimado, pois o atual Contrato segue outra regra de composição de valores. Assim, usou-se a seguinte lógica:

Quantidade estimada TRT2: 10.500 chamados

Quantidade estimada TRT14: 1.092 chamados. Equivale a aproximadamente 10,4%

Custo mensal da Central de Serviços (N1) compartilhada TRT2: R\$ 66.309,91

Custo mensal estimado da Central de Serviços N1 para o TRT14 por equivalência: R\$ 6.896,23

¹⁰ Dados extraídos do ETP do TRT da 6ª Região-

sendo exclusivo , mas com previsão de salas técnica distribuídas pelo Regional, para realizar os atendimentos de suporte. O gerente de serviços deixa de fazer parte da solução.	
II- Serviço de Suporte 2º Nível : Licitado no TRT2 por perfil funcional .	Valores de mercado local do TRT2;

Tabela 8

5.2.3.2 CUSTO DA SOLUÇÃO

Nível	Valor mensal	Valor anual
Nível 1:	R\$ 66.309,91	R\$ 795.718,92
Nível 2:	Valores de mercado local	Valores de mercado local

Tabela 9

5.2.3.3 SIMULAÇÃO COMPARATIVA COM O TRT14

5.2.3.3.1 PRIMEIRO NÍVEL

A hipótese do custo do serviço pretendido no **1º Nível**, o mesmo utilizando no TRT14, como referência o valor licitado pelo TRT2, seria:

Quantidade estimada TRT2: 10.500 chamados

Quantidade estimada TRT14: 1.092 chamados. Equivale a aproximadamente 10,4%

Custo mensal da Central de Serviços (N1) compartilhada TRT2: **R\$ 66.309,91**

Custo mensal estimado da Central de Serviços N1 para o TRT14 por equivalência: **R\$ 6.896,23**

5.2.3.3.2 SEGUNDO NÍVEL

Igualmente a SOLUÇÃO I, o valor estimado seria de **R\$ 50.861,89** .

5.2.3.3.3 CUSTO TOTAL SIMULADO DA SOLUÇÃO I

Assim, a estimativa para esta solução seria de aproximadamente:

R\$ 6.896,23 (N1) + R\$ 50.861,89 (N2) = **R\$ 57.758,12**

5.2.4 SOLUÇÃO III

Central de Serviços compartilhada no 1º Nível, com pagamento por chamado e Suporte Técnico do 2º Nível **exclusivo**.

5.2.4.1 DESCRIÇÃO DO TIPO DE SOLUÇÃO:

COMPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Central de Serviços primeiro nível pode ser compartilhada com outros clientes da Contratada, no entanto a planilha de custo é por chamado.

São regras para o registro de chamados:

1- Chamados duplicados ou reclassificados são inválidos, não sendo considerados no fechamento da fatura mensal. São nomeados duplicados os chamados do mesmo usuário para o mesmo serviço e oferta.

2- Na ocorrência de incidentes graves, não serão registrados chamados para os contatos telefônicos de reportem o mesmo incidente, ainda que sejam de usuários diferentes. Apenas aqueles que os usuários registrem por sistema seguem encaminhados para a equipe responsável.

3- Não são considerados chamados, os contatos telefônicos para consultar chamados já registrados.

4- Chamados com conteúdo diverso ao atendido pela STI são considerados inválidos, não sendo considerados no fechamento da fatura mensal

5.2.4.2 SIMULAÇÃO COMPARATIVA COM O TRT14

5.2.4.2.1 PRIMEIRO NÍVEL

Considerando o valor de **R\$ 10,02**¹¹, valor este estimado pelo TRT6 por chamado;

Considerando a quantidade de chamados do TRT14, tem-se:

Valor Chamado * Quantidade de chamados do Regional = R\$ 10,02 * 1.092 = **R\$ 10.941,84**

5.2.4.2.2 SEGUNDO NÍVEL

¹¹ Valor definido em simulação e cálculo no ETP do Contrato do TRT6.

Igualmente a SOLUÇÃO I, o valor estimado seria de **R\$ 50.861,89** .

5.2.4.2.3 TOTAL SIMULADO DE CUSTO PARA SOLUÇÃO III

Assim, a estimativa para esta solução seria de aproximadamente

R\$ 10.941,84(N1) + R\$ 50.861,89(N2) = **R\$ 61.803,73**

5.2.5 SOLUÇÃO IV

Central de Serviços compartilhada no 1º Nível, com pagamento por valor da UST e Suporte Técnico do 2º Nível **exclusivo**.

Valor da UST, são considerados o peso e a complexidade.

Estudo de caso: Defensoria Pública do Distrito Federal

5.2.5.1 DESCRIÇÃO DO TIPO DE SOLUÇÃO:

COMPOSIÇÃO	Peso
<p>Demandas que chegam diretamente à equipe da contratada por usuários da Defensoria. São atividades operacionais como cadastro de usuários, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos .</p> <p>“Assim posto, a UST é unidade de medida baseada no tipo de atividade, ajustada de acordo com a complexidade da área em questão.</p> <p>UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade” (Fonte TR PE032017)</p> <p>UST = 1,5 x 0,4 = 0,6 ou seja, 1 chamado equivale a 0,6 UST</p> <p>O preço por chamado, considerando a UST, é de R\$ 12,00 segundo estudo feito em ETP publicado do TRT6</p>	1,5

Tabela 10

5.2.5.2 SIMULAÇÃO COMPARATIVA COM O TRT14

5.2.5.2.1 PRIMEIRO NÍVEL

Valor chamado considerando UST = R\$ 12,00¹² * 1.092 = **R\$ 13.104,00**

5.2.5.2.2 SEGUNDO NÍVEL

Igualmente a SOLUÇÃO I, o valor estimado seria de **R\$ 50.861,89** .

5.2.5.3 TOTAL SIMULADO DE CUSTO PARA SOLUÇÃO IV

Considerando a realidade do TRT14, tem-se os seguintes valores:

R\$ 13.104,00 (N1) + R\$ 50.861,89(N2) = **R\$ 63.965,00**

6- Justificativas da escolha do tipo de solução a contratar¹³

Diante da análise das soluções, entende-se que a **SOLUÇÃO II** (Solução **compartilhada** no 1º nível, e 2º nível **exclusivo com pagamento por demanda estimada**) é a que mais se adequa à realidade do TRT14. A respectiva solução apresenta o menor quantitativo **R\$ 57.758,12** da simulação, e também é a que mais se adequa à estrutura, tamanho e dinâmica de trabalho deste Regional.

Segundo ao Termo de Referência da Polícia Federal, em sua contratação de 2020, tem-se:

“O valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos se considerando, principalmente, o número total de

¹² valor calculado em ETP da TRT6 REGião

¹³ Segundo o GSCTI/TCU, Justificativas da escolha do tipo de solução a contratar é a demonstração de que o tipo de solução escolhido é o que mais se aproxima dos requisitos definidos e que mais promove a competição, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia e eficiência.

estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato."

considerando as colocações acima, entende-se que o valor fixo é a melhor opção de métrica de remuneração do atual contrato. Também, as demais soluções exigem um esforço muito maior para controle de fiscalização.

Ainda, é importante frisar as seguintes colocações a respeito das soluções:

A SOLUÇÃO I: (Solução **exclusiva** no 1º nível, e 2º nível **exclusivo**)

Verifica-se a garantia da qualidade pela exclusividade do serviço. No entanto, faz-se necessário que a Central de Serviços no Nível I esteja localizada dentro das instalações do TRT14. Atualmente o TRT14 não dispõe de sala com as características necessárias para instalar o serviço, além de orçamento para tanto, além das variáveis elencadas no tópico anterior. Sendo assim, resta descartada esta solução, além do aumento significativo do valor de manutenção de uma estrutura interna exclusiva, a contratação por si simulada já representa o maior valor **R\$ 92.212,89** dentre as outras.

SOLUÇÃO III (Central de **Serviços compartilhada** no 1º Nível, com pagamento **por chamado** e Suporte Técnico do 2º Nível **exclusivo**):

Verifica-se nesta solução na simulação houve um aumento de gastos em relação à segunda opção, **R\$ 61.803,73**, assim, diante do cenário do TRT14, a opção de contabilizar por meio de unidade de chamados não é a melhor opção.

SOLUÇÃO IV - (Central de **Serviços compartilhada** no 1º Nível, com pagamento **por valor da UST** e Suporte Técnico do 2º Nível **exclusivo**).

Verifica-se nesta solução que além de um aumento no tange à valores **R\$ 63.965,00**, ela também não seria a melhor opção no tange à conformidade, pois conforme orientação

recente do TCU em seu acórdão 2037/2019 – TCU, foi recomendado a evitar o uso de UST para contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, conforme a seguir:

“9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;”

Assim, diante do cenário do TRT14, a opção de contabilizar por meio de UST (Unidade de Serviço Técnico) não é a melhor escolha.

7- Estimativas preliminares dos preços

7.1 Consulta em contratos de outros Órgãos:

Órgão	Valor Mensal	Métrica para pagamento	Tipo de serviço
TRT5	R\$ 89.915,67	Valor fixo	Serviço de Suporte Local - Grupo I
			Serviço de atendimento de 1º Nível - Central de Serviços
TST	R\$ 395.251,72	Postos de Trabalho	<p>77 Postos de Trabalho distribuídos em:</p> <p>1 Posto de Gestor da Central de Serviços de TI - (40h);</p> <p>2 Postos de Supervisor do Suporte Remoto- (30h); 27 Postos de Técnico de Suporte Remoto- (30h);</p> <p>2 Supervisor do Suporte Presencial, de (30 h) 19 Postos de Técnico do Suporte Presencial - (30 h);</p> <p>2 Postos de Técnico de Suporte Presencial Equipe especializada de Hardware - (30h);</p> <p>7 Técnico de Suporte Presencial Equipe especializada de Software - (30 h);</p>

			<p>7 Postos de Técnico de Suporte Presencial Equipe especializada de Telefonia - (30h)</p> <p>6 Postos de Técnico de Suporte Presencial Equipe especializada de Gabinetes Ministros - (30h);</p> <p>4 Postos de Técnico de Suporte Presencial Equipe especializada de Gabinetes Ministros (36h);</p>
TRT18	R\$ 51.815,89	Postos de Trabalho	<p>5 postos de Atendimento 1º nível - (30h);</p> <p>4 postos de Manutenção em Redes - (44 h);</p> <p>1 posto de Coordenador - (40 h);</p>
TRT23	R\$ 27.910,97	Postos de Trabalho	<p>1 Supervisor da Central de Serviços;</p> <p>2 Técnico de suporte e 1 Nível.</p> <p>3 Técnico de suporte de 2 Nível</p>
TRT9	R\$ 220.774,85	Postos de Trabalho	<p>15 Postos de Serviço de Atendimento de Primeiro Nível</p> <p>13 Postos de Serviço de Atendimento de Segundo Nível</p> <p>4 Postos Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento</p> <p>1 Posto -Serviço de Monitoramento do Conhecimento e da Capacitação</p> <p>1 Posto - Serviço de Monitoramento da Central de Serviços</p>
TRT13	R\$37.500	Postos de Trabalho	<p>9 Postos de Técnicos de Informática - (30 h)</p> <p>1 Posto de Analista em Service Desk - (40 h)</p>
TRT10	R\$130.069,44	Valor Fixo Mensal	<p>1 serviço de suporte técnico remoto(N1)</p> <p>2 serviço de suporte técnico presencial (N2)</p> <p>2 supervisor - preposto</p>
TRT24	R\$ 28.283,44	Postos de Trabalho	<p>5 Postos de Trabalho- Técnico - (44 h)</p> <p>1 Posto de Analista- (44h)</p>
TRT11	R\$ 21.800,76 valor UST = R\$ 52,28	UST (Unidade de Serviço Técnico)	<p>Equipe Mínima 10 profissionais.</p> <p>Analista de Suporte de Service Desk (1º Nível)</p> <p>Técnico para atendimento presencial (2º Nível):</p> <p>Coordenador:</p> <p>Quantidade estimada de 417 unidades de serviços</p>
TRT6	R\$ 100.774,37	Demanda estimada de chamados	<p>Central de Serviços 1º Nível e Suporte Técnico de TI</p> <p>2.021 chamados, dos quais 920 são resolvidos pelo N2;</p>

TRT21	R\$ 64.269,54	Posto de Trabalho	12 postos de Suporte a usuários e manutenção de equipamentos de informática; (30h) 1 posto de Coordenação de suporte e atendimento de informática; (40h)
-------	---------------	-------------------	--

Tabela 11 - Valores de órgãos

8 - Descrição da Solução de TI como um todo

8.1 Definições

Por se tratar de serviços essenciais, imprescindíveis aos usuários, deve-se buscar uma solução que envolva a contratação de equipe com expertise na área de atendimento ao usuário de TI, de forma a auxiliar no atendimento dos anseios e garantir a disponibilidade dos serviços aos usuários, garantindo a qualidade esperada com eficiência e economicidade.

Segundo o guia de boas práticas do governo federal, temos:

“O atendimento de Primeiro Nível é o contato inicial realizado remotamente por uma central responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução do maior número possível de atendimentos remotos. As principais características da Central de Atendimento de Primeiro Nível são:

- Disponibilização de um completo ambiente de apoio aos usuários, fornecendo prontamente suporte por telefone a todo o hardware e software instalados no órgão;
- Central de Atendimento com número para ligações exclusivo ou compartilhado (ramal interno ou número externo, não raro gratuito (0800), em geral com atendimento através de URA (Unidade de Resposta Audível) e também via aplicações web;
- Operação em regime 24 x 7 x 365 ou faixa de horário previamente definido;
- Cadastramento do registro da ocorrência, esclarecimento de dúvidas e solução de chamados elegíveis, através de scripts de atendimento previamente definidos e validados pelo cliente;
- Possibilidade de priorização do atendimento às áreas críticas da organização;
- Encaminhamento de chamados que extrapolam sua competência para atendimento especializado (segundo nível, terceiro nível, áreas competentes e terceiros, conforme o caso);

- Avaliação da qualidade do atendimento prestado, através de métricas (tempo de resposta, satisfação do usuário, etc.);

Compartilhamento da estrutura de atendimento, isto é, a equipe de 1º nível não precisa ser exclusiva do órgão, podendo atender a outros contratos, desde que assegurado o atendimento dos níveis de serviços exigidos e cumpridas as obrigações contratuais

O Segundo Nível é o setor responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros. As principais características do Segundo Nível são:

- No Segundo Nível são solucionados os demais tipos de solicitações referentes aos assuntos pré-definidos, com a realização dos procedimentos necessários e/ou o encaminhamento das respostas aos solicitantes observando-se o prazo máximo de atendimento contratado.

- O atendimento em segundo nível pode se dar por telefone, remoto ou presencialmente, conforme a necessidade.
- Ativa as áreas técnicas específicas para a solução dos problemas, quando necessário.
- Aciona fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução e o encerramento, quando necessário.
- Encaminha informativo às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços.

O Terceiro Nível é responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e operação da infraestrutura de TIC da unidade, caracterizando-se pela elevada criticidade, por cuidar da disponibilidade do ambiente computacional como um todo.”¹⁴

8.2 Solução

O serviço de atendimento técnico a usuário de tecnologia da informação, o Service Desk, foi especificado de modo a ser prestado com fins de promover a organização, o desenvolvimento, a implantação e a execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas,

orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

O objeto a ser Contratado deve abranger o 1º e 2º Nível de atendimentos e terá os seguintes requisitos:

8.2.1 Serviço de operação de telessuporte (Primeiro Nível ou N1):

Deve ser implementado mediante atendimento via central telefônica tipo 0800, ferramenta de gerenciamento de chamados (fornecida pelo contratante) ou e-mail;

8.2.2 Com disponibilização de ponto central de contato (número único) para todos os usuários de TI do TRT da 14ª Região;

8.2.3 Deve ser prestado por equipe de profissionais com qualificação mínima, definida no plano de sustentação do contrato;

8.2.4 Os profissionais contratados pela empresa prestadora de serviço deverão estar alocados fora das dependências do Regional;

8.2.5 A equipe prestadora deverá registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes;

8.3 Serviço de suporte local (Segundo Nível ou N2):

8.3.1 Deve ser prestado por equipe de técnicos com atuação presencial ao menos na cidade de Porto Velho;

8.3.2 Realizado no ambiente do usuário;

8.3.3 Acionado pelo Telessuporte (N1), sempre que o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço;

8.3.4 Ante a impossibilidade de solucionar o incidente ou chamado, em virtude de necessidade de serviços especializados do TRT14, a empresa prestadora de serviços deverá escalonar o tratamento para o Terceiro Nível (ou N3);

9- Possibilidade de Subcontratação

Não se aplica a possibilidade de subcontratação.

10- Justificativas para o parcelamento ou não da solução

Não se aplica, pois a divisão do objeto em tela, que é a prestação de serviços de suporte, pode ocasionar um aumento do preço do objeto do presente Contrato, além de aumentar o risco na eficiência e continuidade da prestação de serviço.

Também, reputa-se insensato o fracionamento da prorrogação das etapas dos serviços técnicos especializados de service desk, ante a constatação de que os múltiplos procedimentos que envolvem atendimento a usuário fazem parte de processo único, com fluxo interno de informações e inter-relacionamento dos resolvedores.

11- Resultados pretendidos¹⁵

A solução deverá permitir o alcance dos seguintes resultados:

Id	Resultados pretendidos
1	Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas à resolução dos problemas de TI;
2	Implantar um processo efetivo de gerenciamento de incidentes e solicitações de serviços, dentro das práticas previstas na disciplina preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE;
3	Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, subprocessos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior (2), sejam efetivas;
4	Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI;
5	Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos;
6	Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazos;
7	Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e

¹⁵Os resultados pretendidos são os benefícios diretos que o órgão almeja com a contratação da solução, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

	áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;
8	Redução dos custos operacionais, uma vez que a central de serviços será compartilhada por diversos órgãos e entidades;
9	Manutenção do conhecimento acumulado para fins de melhora do serviço de atendimento.
10	Reduzir o tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;

Tabela 12 - Resultados a serem alcançados

12- Providências para adequação do ambiente do órgão

Infraestrutura tecnológica:

O TRT14 oferecerá os equipamentos e a infraestrutura básica para a prestação dos serviços de atendimento presencial, tanto com vistas a garantir a observância normativa aplicável à espécie, quanto a maximizar a presteza e agilidade no atendimento.

Cabe-se ressaltar ser devida estrita observância às normas legais e regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, notadamente a NR 17, aplicáveis à categoria de trabalhadores que serão contratados.

Infraestrutura elétrica: Inexistem indicações específicas relativas à infraestrutura elétrica necessária à prestação do serviço de atendimento técnico a usuário, exceto aquelas já aplicáveis a ambientes que abrigam equipamentos de informática.

Logística de implantação: A logística do serviço deverá ser apresentada pela empresa ao Secretário e técnicos setor de Infraestrutura da SETIC; suas tarefas deverão ser coordenadas pelo Chefe da Seção de Infraestrutura Computacional, e sempre com a anuência do Secretário da SETIC, e também com antecipação devida e determinada no Termo de Referência.

Espaço físico: O atendimento alocado nas dependências do TRT14 exige a disponibilização de espaço para alocar a equipe de profissionais designados para este serviço, disponibilizado conforme disposições legais e normativas que regulam a matéria, especialmente aquelas consolidadas na NR 17/MTE.

Mobiliário: O mobiliário básico que será utilizado pelos profissionais alocados no serviço de suporte presencial será fornecido pelo Contratante. Os microcomputadores preparados (fornecidos pelo Contratante), configurados e instalados fisicamente, para todos os seus técnicos, incluindo todos os softwares e ferramentas necessários;

Impacto ambiental: Não há efeitos ambientais, pois a equipe usará a infraestrutura já implantada, sem descartes, nem alteração no padrão ambiental do TRT14.

13 - Análise de risco

13.1. Riscos do Processo de Contratação

13.2. Riscos da Solução de Tecnologia da Informação

A análise de riscos permite a identificação, avaliação e gerenciamentos dos riscos relacionados à contratação. Os riscos analisados foram organizados em duas categorias:

- a) Riscos que possam comprometer o sucesso dos processos de contratação;
- b) Riscos de gestão contratual;

Para cada risco identificado, definiu-se:

- a) a probabilidade de ocorrência dos eventos;
- b) os possíveis danos potenciais em caso de acontecimento;
- c) possíveis ações preventivas e contingências;
- d) bem como a identificação de responsáveis por ação.

Após a identificação e classificação, deve-se executar uma análise qualitativa e quantitativa.

A **análise qualitativa** dos riscos é realizada por meio da classificação escalar da probabilidade e do impacto, conforme as definições de referência a seguir:

Eixo X – Escala de Probabilidade

PROBABILIDADE		
Escala	Frequência Observada/ Esperada	Descritivo de Escala

5- Muito Alta	>=90%	Evento esperado que ocorra na maioria das circunstâncias
4- Alta	>=50% <90%	Evento provavelmente ocorra na maioria das circunstâncias
3- Possível	>=30% <50%	Evento deve ocorrer em algum momento
2- Baixa	>=10% <30%	Evento pode ocorrer em algum momento
1- Muito Baixa	<10%	Evento pode acontecer apenas em circunstâncias excepcionais

Tabela 13 - Escala qualitativa de classificação.

Eixo Y – Escala de Impacto :

- (a) Peso 5: Catastrófico - o impacto ocasiona colapso às ações de gestão, a viabilidade estratégica pode ser comprometida;
- (b) Peso 4: Grande - o impacto compromete acentuadamente às ações de gestão, os objetivos estratégicos podem ser fortemente comprometidos;
- (c) Peso 3: Moderado - o impacto é significativo no alcance das ações de gestão;
- (d) Peso 2: Pequeno - o impacto é pouco relevante ao alcance das ações de gestão;
- (e) Peso 1: Insignificante - o impacto é mínimo no alcance das ações de gestão.

A **análise quantitativa** dos riscos consiste na classificação conforme a relação entre a probabilidade e o impacto. Tal classificação resultará no nível do risco e direciona as ações relacionadas aos riscos durante a fase de planejamento e gestão do contrato.

A tabela a seguir apresenta a Matriz Impacto x Probabilidade, instrumento responsável pela definição dos critérios quantitativos de classificação do nível¹⁶ de **risco**.

¹⁶ Magnitude de um risco, expressa em termos da combinação de suas consequências e probabilidades de ocorrência. Definição encontrada em “ https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MCTIC_n_1740_de_29032018.html”, acessado em 27/03/2019, Portaria MCTIC nº 1.740, de 29.03.2018

IMPACTO	Catastrófico	5	Risco Moderado	Risco Alto	Risco Crítico	Risco Crítico	Risco Crítico
	Grande	4	Risco Moderado	Risco Alto	Risco Alto	Risco Crítico	Risco Crítico
	Moderado	3	Risco Pequeno	Risco Moderado	Risco Alto	Risco Alto	Risco Crítico
	Pequeno	2	Risco Pequeno	Risco Moderado	Risco Moderado	Risco Alto	Risco Alto
	Insignificante	1	Risco Pequeno	Risco Pequeno	Risco Pequeno	Risco Moderado	Risco Moderado
			1	2	3	4	5
			Muito baixa	Baixa	Possível	Alta	Muito alta
			PROBABILIDADE				

Tabela 14 - Matriz de Riscos

A Tabela acima ilustra, de forma geral, as cinco escalas de impacto e de probabilidade, bem como demonstra os quatro níveis de riscos: pequeno, moderado, alto e crítico. O produto do

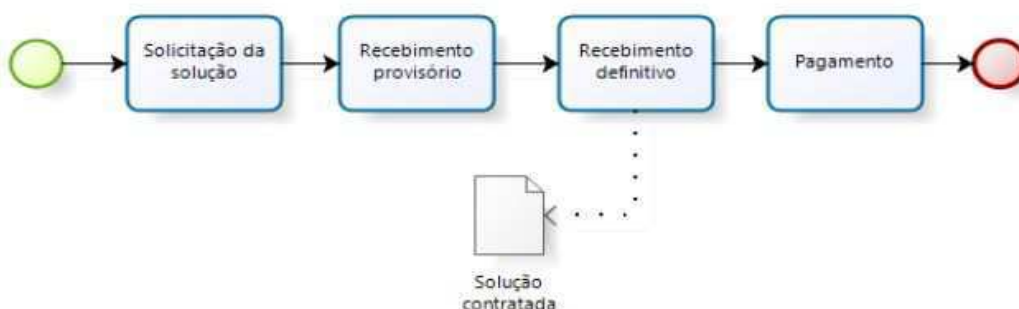
Escala de Nível de Risco	
Níveis	Pontuação
RC - Risco Crítico	$\geq 15 \leq 25$
RA - Risco Alto	$\geq 8 \leq 12$
RM - Risco Moderado	$\geq 4 \leq 6$
RP - Risco Pequeno	$\geq 1 \leq 3$

Tabela 15 - Nível de Risco

impacto pela probabilidade de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz impacto x probabilidade.

Também, de acordo com orientações da ENAP¹⁷, deve-se atentar para os riscos das fases da Licitação na figura abaixo:

Gestão de riscos em Licitações



A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento. Na presente situação, de acordo com os parâmetros acima, temos:

ID	Tipo de risco ¹⁸	Descrição do Risco	Relacionado ao (à)	P	I	Nível de Risco P x I
R01	O	Justificativa insuficiente da necessidade de aquisição	Processo de Contratação	2	3	6
R02	L e F	Atraso no procedimento formal de compra, impugnação de licitação;	Processo de Contratação	2	3	6
R03	F e O	Insuficiência de recursos orçamentários	Processo de Contratação e Gestão Contratual	1	3	3
R04	O e R	Atraso no início da atividade pela empresa	Gestão Contratual execução	1	3	3

¹⁷<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3284/2/licita%C3%A7%C3%B5es.pdf>

¹⁸ **O- Risco Operacional**- eventos que podem comprometer as atividades do órgão, normalmente associados a falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, infraestrutura e sistemas; **F- Risco Financeiro**- eventos que podem comprometer a capacidade do órgão de contar com os recursos orçamentários e financeiros necessários à realização de suas atividades, ou eventos que possam comprometer a própria execução orçamentária, como atrasos no cronograma de licitações;- **IM-Risco de Imagem**- eventos que podem comprometer a confiança da sociedade ou de parceiros, de clientes ou de fornecedores, em relação à capacidade do órgão em cumprir sua missão institucional; **L- Risco Legal**- eventos derivados de alterações legislativas ou normativas que podem comprometer as atividades do órgão; **I-Risco Inerente**- risco a que uma organização está exposta sem considerar quaisquer ações gerenciais que possam reduzir a probabilidade dos riscos ou seu impacto; **R- Risco Residual**-risco a que uma organização está exposta após a implementação de ações gerenciais para o tratamento do risco; Definição baseada na definição na Portaria MCTIC nº 1.740, de 29.03.2018, disposta em https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MCTIC_n_1740_de_29032018.html

R05	R e I	Não haver contratação em função da inexistência de empresas que atendam aos requisitos	Processo de Contratação	1	3	3
R06	R e I	Impossibilidade da empresa contratada de realizar o serviço na quantidade, qualidade e prazos estabelecidos;	Gestão Contratual execução	2	2	4
R07	R e I	Aumento de demanda não prevista, fazendo com que a empresa não consiga atender o padrão definido	Gestão Contratual execução	2	4	8

Tabela 16 - Relação de riscos identificados

Isto posto, utilizando as definições abaixo, temos:

Para risco pequeno, admite-se aceitação ou adoção as medidas preventivas;

Para risco moderado, alto e crítico deve-se adotar **obrigatoriamente** as medidas preventivas previstas.

ID	RISCO	NÍVEL DE RISCO
R01	Justificativa insuficiente da necessidade de aquisição	moderado
R02	Atraso no procedimento formal de compra, impugnação de licitação;	moderado
R03	Insuficiência de recursos orçamentários	pequeno
R04	Atraso no início da atividade pela empresa	pequeno
R05	Não haver contratação em função da inexistência de empresas que atendam aos requisitos	pequeno
R06	Impossibilidade da empresa contratada de realizar o serviço na quantidade, qualidade e prazos estabelecidos;	moderado
R07	Aumento de demanda não prevista, fazendo com que a empresa não consiga atender o padrão definido	alto

Tabela 17 - Classificação dos Riscos

Considerando o cenário acima, verifica-se:

- 3 (três) risco pequeno;
- 3 (três) riscos moderados;
- 1 (um) risco alto;
- 0 (zero) risco crítico;

Assim, considerando que o apetite¹⁹ a risco do TRT 14 aceita apenas riscos pequenos, tendo em vista as necessidades do negócio, considerando que existem 3 (três) riscos pequenos, 3 (três) riscos moderados e 1 (um) risco alto, ainda assim é importante ressaltar a importância da obrigatoriedade das medidas de prevenção e contingência previstas no próximo tópico (tratamento dos riscos) deste relatório, nas categorias moderado, alto e críticos, sob pena de assumir os danos relatados.

13.3. TRATAMENTO DE RISCOS

13.4. RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

ID	RISCO 01	
R 01	Risco	JUSTIFICATIVA INSUFICIENTE DA NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO
	Probabilidade	Baixa
	Impacto	Moderado
	Dano 01	Estudos inconsistentes de planejamento
ID	Ação Preventiva	Responsável
1	Verificação criteriosa dos requisitos da aquisição por meio de interação com a equipe de suporte, planejamento e também do Secretário de TI;	Equipe de planejamento da SETIC e Secretário da SETIC;
2	Treinamento da equipe de planejamento;	Equipe de planejamento
3	Na hipótese de existir contrato, verificação do histórico do contrato anterior;	Equipe de planejamento;

¹⁹ **Apetite a risco**- nível de risco que o órgão está disposto a aceitar. Definição baseada na definição na Portaria MCTIC nº 1.740, de 29.03.2018, disposta em https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MCTIC_n_1740_de_29032018.htm

ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Verificação do erro cometido no processo de justificação do processo;	Equipe de planejamento; Secretário de SETIC;
2	Melhora das justificativas em documentos subsequentes do fluxo de planejamento de compras;	Equipe de planejamento e Secretário da SETIC
3	Melhora do método de comunicação entre a equipe de planejamento e o setor especialista por meio de padrões definidos;	Secretário da SETIC e equipe de planejamento;
4	Caso exista registro do histórico de Contrato, verificar a sua eficácia no que tange aos requisitos da solução, caso contrário, estabelecer e implantar um método de registro eficaz de controle do histórico do Contrato.	Secretário da SETIC , setor especialista e equipe de planejamento;

Tabela 18

ID	RISCO 02	
R 02	Risco	ATRASO NO PROCEDIMENTO FORMAL DE COMPRA, IMPUGNAÇÃO DE LICITAÇÃO
	Probabilidade	Baixa
	Impacto	Moderado
	Dano 01	Atraso no início da prestação do serviço.
	Dano 02	Atraso e transtornos no suporte de atendimento ao usuário;
ID	Ação Preventiva	Responsável
1	Verificação criteriosa dos prazos e cobrança antecipada dos responsáveis pelas tarefas do fluxo do processo de compras.	Equipe de Planejamento de Contratos ; Equipe de Licitação do TRT14
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Verificar a pendência e responsáveis,	Equipe de Planejamento de Contratos e Equipe de Licitação do TRT14

	retomar ou recomeçar o processo licitatório o mais rápido possível..	
--	--	--

Tabela 19

RISCO 03		
R03	Risco	INSUFICIÊNCIA DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS;
	Probabilidade	Muito Baixa
	Impacto	Pequeno
	Dano 01	Atraso do processo Licitatório
	Ação Preventiva	Responsável
1	Cumprimento à risca dos elementos formais do processo Licitatório; Verificar se há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente. Este orçamento deve ter sido previsto no primeiro quadrimestre do exercício anterior, no momento da elaboração da proposta orçamentária de TI, que posteriormente compôs a proposta orçamentária do órgão; ²⁰	Equipe de Licitação e planejamento
	Ação de Contingência	Responsável
1	Em caso de cancelamento total do Processo Licitatório, elaborar outro processo de compra o mais rápido possível;	Equipe de planejamento

Tabela 20

13.5. RISCOS DO PROCESSO DE GESTÃO CONTRATUAL

ID	RISCO 04	
R 04	Risco	ATRASSO NO INÍCIO DA ATIVIDADE DA EMPRESA
	Probabilidade	Muito Baixa

²⁰ Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação, TCU.

	Impacto	Moderado
	Dano 01	Atraso e transtornos no suporte de atendimento ao usuário;
ID	Ação Preventiva	Responsável
1	Elaborar um cronograma de atividades da empresa.	Secretário da SETIC e equipe de fiscalização
2	Elaborar e usar um documento oficial para comunicação;	Secretário da SETIC
3	Comunicar a empresa do prazos de entrega e cobrar ação.	Secretário da SETIC e a equipe de fiscalização
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Cobrar os responsáveis, aplicar as penalidades referentes ao atraso ;	Secretário da SETIC

Tabela 21

RISCO 05		
R 05	Risco	NÃO HAVER CONTRATAÇÃO EM FUNÇÃO DA INEXISTÊNCIA DE EMPRESAS QUE ATENDAM AOS REQUISITOS
	Probabilidade	Muito Baixa
	Impacto	Moderado
	Dano 01	Não atendimento da necessidade que originou a contratação;
	Dano 02	Surgimento de pleitos da contratada de algum tipo de indenização por já ter alocado recursos sem poder obter retorno;
	Ação Preventiva	Responsável
1	Elaboração de um plano de conferência, incluindo responsáveis, data e hora e substituto em caso de ausência ou impedimento.	Equipe de Técnicos do setor especialista;

2	Contatar todos os atores responsáveis pelas mudanças no ambiente do órgão necessárias e registrá-las no processo de planejamento;	Equipe de planejamento e técnico especialista;
3	Elaborar um planejamento das mudanças, deixando todos cientes dessas mudanças e garantindo que elas ocorram de forma tempestiva com relação à implantação da solução. Uma boa prática é registrar os compromissos dos atores responsáveis por essas mudanças, por exemplo, mediante atas de reunião, que devem ser incluídas nos autos do processo de contratação. ²¹ O ideal é que ocorra depois da assinatura do contrato e antes da data do início da execução do mesmo.	Equipe especialista e fiscais do contrato;
4	Em caso de atraso por acúmulo de tarefas ou por motivos de ausência do servidor, verificar outros servidores disponíveis para realizar a conferência.	Secretário de SETIC e técnicos especialistas;

Tabela 22

	RISCO 06	
R06	Risco	IMPOSSIBILIDADE DE ATENDIMENTO PELA EMPRESA CONTRATADA DE REALIZAR O

²¹ Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação, TCU.

		SERVIÇO NA QUANTIDADE, QUALIDADE E PRAZOS ESTABELECIDOS
	Probabilidade	Baixa
	Impacto	Pequeno
	Dano 01	Atraso e transtornos no suporte de atendimento ao usuário;
	Ação Preventiva	Responsável
	Realizar reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas, que deve ocorrer imediatamente após a assinatura do contrato, de modo que os elementos básicos do contrato fiquem claros para ambas as partes, especialmente a prazos e modo de execução.	Equipe Técnica e Secretário de SETIC
	Ação de Contingência	Responsável
	Em caso de atraso, procurar representantes da empresas para as devidas providências, em caso de não retorno, aplicar as sanções cabíveis. Ao mesmo tempo, realizar reuniões com o corpo técnico para que procurem medidas técnicas para controle de riscos técnicos inerentes à execução do sistema por outro meio.	Equipe de planejamento

Tabela 23

ID	RISCO 07	
R 07	Risco	AUMENTO DA DEMANDA NÃO PREVISTA, FAZENDO COM QUE A EMPRESA NÃO CONSIGA ATENDER O PADRÃO DEFINIDO
	Probabilidade	Baixa
	Impacto	Grande
	Dano 01	Transtornos no suporte de atendimento ao usuário;
ID	Ação Preventiva	Responsável

1	Verificação criteriosa da demanda atual e projeção nos anos seguintes	Secretário da SETIC e equipe de fiscalização
ID	Ação de Contingência	Responsável
1	Providenciar alteração no contrato com a empresa para mitigar os efeitos do aumento da demanda	Secretário da SETIC

Tabela 24

14 - DECLARAÇÕES DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Com o propósito de cumprir as normas do TCU, para fins de registro e consequente análise, tem-se abaixo o checklist elencado pelo TCU²² para as devidas conclusões do presente trabalho:

PONTOS RELEVANTES	SITUAÇÃO
1) há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente. Este orçamento deve ter sido previsto no primeiro quadrimestre do exercício anterior, no momento da elaboração da proposta orçamentária de TI, que posteriormente compôs a proposta orçamentária do órgão;	SIM
2) no caso de contratação que possa se estender por vários exercícios, há perspectiva de provimento de recursos ao longo desses exercícios (e.g. serviços contínuos). Exemplos: contratação de service desk, suporte técnico, manutenção corretiva (correção de erros da solução) e manutenção evolutiva (incorporação de novas funcionalidades);	SIM
3) a necessidade da contratação é clara e adequadamente justificada;	SIM
4) o alinhamento da contratação com os planos do órgão governante superior, do órgão e de TI do órgão está devidamente demonstrado, caso esses planos existam;	SIM
5) todos os requisitos relevantes da contratação foram adequadamente levantados e analisados, inclusive, o tempo esperado para que a solução esteja disponível para o órgão;	SIM

²² Guia de boas contratação de soluções de tecnologia da informação - Riscos e controles para o planejamento da contratação, Versão 1,0, Tribunal de Contas da União, Brasília 2012.

6) as quantidades de itens a contratar estão coerentes com as demandas previstas;	SIM
7) a análise de mercado foi adequadamente realizada e demonstrou haver capacidade do mercado em atender à necessidade de negócio;	SIM
8) a escolha do tipo de solução a contratar está devidamente justificada;	SIM
9) as estimativas preliminares dos preços dos itens a contratar foram feitas e documentadas adequadamente e as despesas fixas após a implantação da solução são consideradas aceitáveis (e.g. custos com serviços de suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva da solução), caso existam;	SIM, está incluída no valor total do serviço.
10) a solução de TI a contratar está devidamente descrita, incluindo todos os elementos necessários para alcançar os resultados pretendidos e atender à necessidade da contratação;	SIM
11) há justificativas para o parcelamento ou não da solução, bem como para a forma de parcelamento, se for o caso;	Não há parcelamento do serviço.
12) os resultados pretendidos com a contratação foram devidamente expostos, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos (e.g. diminuição do consumo de papel ou de energia elétrica), bem como, se for caso, de melhoria da qualidade de produtos ou serviços, de forma a atender à necessidade da contratação;	SIM
13) os impactos esperados com a construção, implantação e operação da solução foram identificados e as providências para adequar o ambiente do órgão foram planejadas e são consideradas viáveis, inclusive aquelas relativas ao impacto ambiental da solução e à disponibilidade de pessoal qualificado disponível para gerir o contrato (e.g. gestor do contrato, fiscalizador e comissão de recebimento), na área de TI e na área requisitante;	SIM
14) os riscos relevantes foram adequadamente levantados e devidamente mitigados;	SIM
15) a relação custo-benefício da contratação é considerada favorável;	SIM
16) há evidências de que a área requisitante se comprometeu com o planejamento preliminar da solução (elaboração dos estudos técnicos preliminares) e há expectativa de que apoiará a construção do termo de	SIM

referência ou do projeto básico e apoiará o esforço de gestão do contrato (e.g. mediante participação no recebimento dos produtos e serviços entregues, na perspectiva do negócio).	
---	--

Tabela 25

15- CONCLUSÃO

À luz do exposto, considerando que:

a pesquisa feita a órgãos em contratos vigentes, nos quais seus valores encontram-se próximo dos valores de mercado;

as respostas referentes ao checklist acima foram positivas e sem nenhuma observação contrária;

o presente planejamento está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto;

atende adequadamente às demandas de negócio formuladas;

os benefícios pretendidos são adequados e os custos previstos são compatíveis;

os riscos envolvidos são administráveis;

a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos relacionados e necessários à consecução dos resultados esperados;

então, recomenda-se que seja providenciado o processo licitatório para contratação de empresa para prestação de serviços especializados em Service Desk na modalidade de atendimento N1 (Central remota compartilhada) e em N2 (Presencial, na cidade de Porto Velho), com pagamento em valor fixo mensal obedecendo a normas elencadas no Acordo de Nível de Serviço.

Porto Velho, 9 de julho de 2020.

Equipe de planejamento da contratação conforme portaria GP 0378 de de 8 de maio de 2020.

Robert Armando Rosa	robert.armando@trt14.jus.br	Integrante demandante
Rodrigo Araújo da Silva	rodrigo.silva@trt14.jus.br	Integrante Administrativo
Marcus Vinícius Alencar Terra	marcus.terra@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Adriana Simeão Ferreira	adriana.simeao@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Fábio Eduardo Trovó	fabio.trovo@trt14.jus.br	Integrante Técnico
Fabrcio Luiz Debastiani	fabricao.debastiani@trt14.jus.br	Integrante Técnico
José França Silva	jose.franca@trt14.jus.br	Integrante Técnico