



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Proad nº 3.209/2024

Solução de gerenciamento de filas
de atendimento

Fortaleza, junho de 2025.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS	4
2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS	8
3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS	9
3.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES	9
3.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES	9
3.3 – PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO	22
4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS	25
5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA	26
5.1 – NATUREZA DO OBJETO	27
5.2 – PARCELAMENTO DO OBJETO	28
5.3 – SUBCONTRATAÇÃO	28
5.4 – ADJUDICAÇÃO DO OBJETO	29
5.5 – MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO	29
5.6 – CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	29
5.7 – VIGÊNCIA	30
5.8 – NECESSIDADE DOS SERVIÇOS CONTINUADOS	30
6. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO	31
7. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO	31
8. INFORMAÇÕES PERTINENTES	32
9. APROVAÇÃO E ASSINATURA	32



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Secretaria Administrativa e Judiciária do Fórum Aufran Nunes realiza atendimento aos jurisdicionados em suas dependências. São realizados atendimentos para tirar dúvidas da população, acolhida de reclamação a termo entre outros. Como são muitos tipos de atendimentos e o número de servidores exíguo, há muitas reclamações sobre a demora no atendimento, sobre a falta de informação de quando se poderá ser atendido etc.

Para aprimorar a eficiência no atendimento, especialmente nos casos sem a presença de advogados, é crucial implementar um sistema de gerenciamento de filas de atendimento. Com esse sistema, será possível monitorar guichês, atendimentos e serviços, além de gerar dados gerenciais e estatísticos relevantes para a otimização dos processos da unidade.

Objetivos da Nova Contratação:

- Melhorar a eficiência no atendimento aos jurisdicionados
- Monitorar os guichês, atendimentos e serviços oferecidos.
- Produzir dados gerenciais e estatísticos para otimizar os serviços prestados



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Diante desse cenário, o presente estudo tem como objetivo orientar a contratação de **Solução de gerenciamento de filas de atendimento ao público externo no Fórum Aufran Nunes**.

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS	
Identificação das necessidades de negócio	
1	disponibilizar serviços de qualidade para o público que buscar atendimento no Fórum Aufran Nunes, mantendo a boa imagem da instituição perante a sociedade.
Identificação das necessidades tecnológicas	
Requisitos gerais	
1	Um sistema de gestão de atendimento, filas e agendamento é composto por uma série de elementos e funcionalidades que trabalham em conjunto para melhorar a eficiência operacional e a experiência do cliente. Os principais componentes incluem:
2	O sistema deverá ter login seguro e distinção entre perfis de atendimento e gerencial;
3	<ul style="list-style-type: none">Permitir a criação de filas de atendimento divididas por categorias de atendimento, com identificação do tipo de serviço;
4	<ul style="list-style-type: none">Permitir que se atribua prioridades distintas por categorias de atendimento, garantindo a aplicação da legislação vigente quanto a prioridades sem a reserva de guichês específicos;
5	<ul style="list-style-type: none">O sistema deverá ser fornecido na modalidade Software como Serviço (SaaS);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6	<ul style="list-style-type: none">● Reiniciar a numeração de senhas automaticamente a cada dia útil;
7	<ul style="list-style-type: none">● Controlar a transferência de atendimento para outra categoria ou guichê específico, tratando as informações de tempo de atendimento e de espera;
8	<ul style="list-style-type: none">● Permitir que o operador informe o status de pausa com a indicação de motivo do afastamento do guichê para eventuais atividades não relacionadas ao atendimento, impedindo que novos atendimentos sejam direcionados para aquele guichê;
9	<ul style="list-style-type: none">● Permitir o acompanhamento dos serviços internos do funcionário de modo a mapear as rotinas de operações internas com a devida quantificação dos serviços executados para aferição e comparação da performance dos operadores;
10	<ul style="list-style-type: none">● Permitir criar, alterar e configurar prioridades;
11	<ul style="list-style-type: none">● Permitir criar, alterar e configurar funcionários;
12	<ul style="list-style-type: none">● Permitir criar, alterar e configurar categorias de atendimento;
13	<ul style="list-style-type: none">● Permitir criar, alterar e configurar guichês de atendimento;
14	<ul style="list-style-type: none">● Permitir a parametrização do sistema pelo usuário, incluindo configuração das filas de atendimento, dos serviços, dos fluxos de atendimento e demais parâmetros do sistema;
15	<ul style="list-style-type: none">● Sistema com interface de usuário totalmente baseado na web, permitindo assim o uso por qualquer microcomputador instalado com navegadores padrão web;
16	<ul style="list-style-type: none">● Emitir senha com indicação da categoria e identificação da ordem da senha;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

17	<ul style="list-style-type: none">● Limitar a quantidade de senhas por categoria de atendimento e por dia;
18	<ul style="list-style-type: none">● Permitir acompanhamento da fila pelos usuários via smartphone;
19	<ul style="list-style-type: none">● Fornecer totem com tela <i>touch screen</i> e impressora térmica incorporados em regime de aluguel;
20	<ul style="list-style-type: none">● Fornecer, durante a vigência do contrato, papel térmico para uso na impressora térmica para considerando o atendimento médio mensal de 1.100 atendimentos;
21	<ul style="list-style-type: none">● A sinalização sonora e visual das senhas é emitida em televisão com tecnologia LED/LCD já existente no TRT7;
22	<ul style="list-style-type: none">● Na sinalização sonora deve ser vocalizado no idioma Português do Brasil a senha a ser atendida e o guichê onde será realizado o atendimento;
23	<ul style="list-style-type: none">● Indicação visual das chamadas, informando a senha a ser atendida e seu ponto de atendimento, últimas senhas chamadas;
24	<ul style="list-style-type: none">● Apresentar em tempo real as estatísticas sobre cada categoria de atendimento: tempo de espera, tempo de atendimento, senhas perdidas;
25	<ul style="list-style-type: none">● Emitir relatórios gerenciais dos seguintes tipos:<ul style="list-style-type: none">○ quantidades de atendimentos (senha atendidas) por dia e por mês com tempo de espera em fila e tempo gasto no atendimento e separados por categorias de atendimento;○ produtividade dos atendentes por dia e por mês, apresentando tempo gasto no atendimento e separados por categorias de atendimento;○ categorias de atendimento por dia e por mês.
Requisitos de assistência técnica e suporte	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1	Os componentes de software da solução deverão contar com manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva;
2	Nos casos de manutenção corretiva, a solução definitiva deve ser apresentada em 48 horas contadas a partir da abertura do chamado;
3	A solução deve estar plenamente disponível durante o horário de expediente do Fórum AuTRAN Nunes;
4	Falhas no totem, incluindo itens incorporados (tela touch screen e impressora térmica), deverão ser solucionadas em até 72 horas contadas a partir da abertura do chamado;
5	A solução deve contar também com suporte técnico para solução de dúvidas, registro de sugestões de melhoria e orientação a novos usuários;
Requisitos de treinamento e implantação	
1	Os treinamentos sobre os módulos a serem implantados deverão esclarecer dúvidas e capacitar os usuários-chave a absorverem todo o conhecimento sobre uso do sistema; Desta forma, poderão ter uma visão total das funcionalidades e estarão igualmente habilitados a executar as tarefas de operação e gestão do sistema;
2	Após o treinamento, deve ocorrer uma fase de operação assistida na qual os usuários entenderão na prática o uso do sistema devendo realizar atividades reais do seu dia-a-dia acompanhado de um técnico da contratada para a realização de ajustes e solução de dúvidas; A operação assistida deve ter a duração de pelo menos 3 dias úteis.
Requisitos de disponibilidade	
1	A solução deve estar plenamente disponível durante o horário de expediente do Fórum AuTRAN Nunes;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Requisitos temporais	
1	O prazo para entrega da solução, bem como para o treinamento dos usuários será de 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato;
Requisitos de segurança da informação	
1	Os dados sobre os atendimentos realizados, as estatísticas e relatórios gerenciais deverão estar protegidos contra perdas acidentais por meio de cópias de segurança no ambiente em nuvem.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Solução de gerenciamento de filas de atendimento

Há necessidade de implementação de uma solução de gerenciamento de filas de atendimento para melhorar e agilizar o atendimento ao público no Fórum Autran Nunes, Ed. Des. Manoel Arízio, andar térreo.

A solução deve incluir software que deverá possibilitar o acesso de, pelo menos, 10 atendentes simultaneamente, bem como o fornecimento de um totem com tela *touch screen* e impressora térmica com seus consumíveis (*). Não será necessário TV para exibição das senhas chamadas, pois o Tribunal adquiriu recentes aparelhos que podem ser alocados para essa demanda.

(*) *Considerando o atendimento médio mensal de 1.100 atendimentos, estima-se que em um mês sejam necessárias 2,5 bobinas de 40 metros para impressão das senhas.*



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

A seguir serão analisadas as soluções possíveis para atendimento da demanda.

3.1– IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Desenvolvimento de software internamente para gerenciamento de filas de atendimento
2	Contratação da Solução de gerenciamento de filas de atendimento

3.2– ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1			X
	Solução 2	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2	X		



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X

JUSTIFICATIVA PARA NÃO ADOÇÃO DE SOFTWARE DISPONÍVEL NO PORTAL DO SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO

Apesar de constarem no Portal do Software Público Brasileiro 2 softwares para gerenciamento de filas de atendimento, sua adoção não é viável para o TRT7 pelos seguintes motivos:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

<https://softwarepublico.gov.br/social/fila>

<https://softwarepublico.gov.br/social/sga-livre>

Os softwares apesar da vantagem de serem baseados em software livre, utilizam distribuições de software livre não utilizados pelo Tribunal, fato que traria a desvantagem de instalar e aprender um novo software aumentando a complexidade do ambiente e o trabalho para a equipe técnica.

Ambos softwares foram desenvolvidos para funcionarem em ambiente *on premises* que requer a aquisição de servidores para rodar localmente. O TRT7 vem há alguns anos priorizando as soluções de software baseadas em nuvem, mantendo a quantidade de equipamentos compatíveis com essa tendência, não possuindo no momento servidores disponíveis para instalação imediata dos softwares.

Em consulta feita ao Portal do Software Público Brasileiro, verificou-se que o software FILA não vem sendo atualizado e sua última versão estável é de 2016. Já o software SGA LIVRE - Sistema de Gerenciamento do Atendimento não é atualizado desde 2015. A adoção de softwares desatualizados representa um grande risco para a segurança de TIC.

O atendimento da demanda por meio da adoção dos referidos softwares ficaria incompleta porque faltaria o totem que obrigatoriamente deveria ser adquirido ou alugado de terceiros. Nesse caso um novo problema iria se impor: compatibilidade dos softwares com os equipamentos a serem utilizados. Software não atualizado apresenta restrições técnicas para funcionar com equipamentos mais modernos.

Com base nos motivos expostos, não é viável a utilização dos softwares livres analisados.

SOLUÇÃO 1: Desenvolvimento de software internamente para gerenciamento de filas de atendimento



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O desenvolvimento de software para gerenciamento de filas de atendimento pela equipe interna do TRT7 apesar de tecnicamente possível, não é uma alternativa a ser utilizada.

A equipe de sistemas de TIC do TRT7 está sobrecarregada com projetos estratégicos para a atividade finalística do TRT7. Caso se decidisse pelo desenvolvimento pela equipe interna, não haveria prazo determinado para iniciar o desenvolvimento do sistema para gerenciamento de filas de atendimento, pois sempre chegam novos projetos que tem atendimento impositivo ou motivado por alterações nas legislações ou por determinação do CSJT. Assim, a fila de projetos prioritários nunca se reduz, de modo a propiciar oportunidade de desenvolvimento de software menos prioritários.

A seguir seguem relatórios com a fila de projetos prioritários.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SETIC Secretaria de

Compartilhar

PDTIC-2025-2026 - Anexo III - Portfólio de Projetos do PDTIC



Proprietário: [Francisco Jonathan Rebouças Maia](#) ***
Jan. 13, 2025 • 2 pessoas visualizaram • Legacy editor

Jira - Filtro de Issues - TRT7 - SETIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor - PDTIC-2025-2026 (Anexo III)

Chave	Resumo	Projeto	Situação	Data Do Início Do Projeto	Data Real De Encerramento Ou Cancelamento Do Projeto	Alinhamento Estratégico	Rótulos
DAGTICP-41	Gestão de Riscos na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC	TRT7 - SETIC - DAGTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	01/jun/2023		2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSIP-1	Plano de Continuidade de TI	TRT7 - SETIC - CSI - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	04/dez/2017		2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados, 2015-2020 - Objetivo 3: Aprimorar a infra-estrutura e a governança de TIC, 2015-2020 - Objetivo 4: Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional	PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTICP-529	Novo Portal de Serviços para descontinuar os sistemas legados	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	01/set/2022		2021-2026 - Objetivo 4: Assegurar o tratamento adequado dos conflitos trabalhistas, 2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados, 2015-2020 - Objetivo 3:	PDTIC-2018-2020, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

					Aprimorar a infra-estrutura e a governança de TIC	
CSTICP-583	Implantação de novo sistema de Frequência de servidores	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	12/ago/2023 SETIC Secretaria de	2021-2026 - Objetivo 1: Estabelecer a	PDTIC-2023-2024
					<p>2021-2026 - Objetivo 2: Promover a Transformação Digital, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa</p>	
CSTICP-615	Solução para gerenciamento do atendimento ao público externo no Fórum Autran Nunes	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	03/mar/2025	2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 2: Promover a Transformação Digital, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSTICP-577	Sistema de Gestão de Comprovação do Benefício Saúde	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	16/dez/2024	2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - Objetivo 8: Incrementar modelo de gestão de pessoas, 2021-2026 - Objetivo 9: Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTICP-610	Evolução do SOLVERE para ferramenta ODR	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	EXECUTANDO	01/set/2024		PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CITICP-29	Implantar mecanismo de controle dos computadores desktop que podem acessar a rede interna do Tribunal	TRT7 - SETIC - CITIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	DITIC-Redes, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CSSTICP-21	Revisão dos processos de gerenciamento de serviços de TIC	TRT7 - SETIC - CSSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO	SETIC Secretaria de	2021-2026 - Objetivo 3: Garantir a duração razoável do processo, 2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a	PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026,
CSTICP-582	Módulo de Identificação de Autoridades dentro do Banco de Autoridades	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 2: Promover a Transformação Digital, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTICP-575	SisConsig - Sistema de Consignação do TRT	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - Objetivo 8: Incrementar modelo de gestão de pessoas, 2021-2026 - Objetivo 9: Aperfeiçoar a gestão orçamentária e financeira	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTICP-539	Plano e Sistema de Dados Abertos do TRT7	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 6: Promover a integridade e a transparência em relação aos atos de gestão praticados, 2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 2: Promover a Transformação Digital, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados, 2015-2020 - Objetivo 3: Aprimorar a infra-estrutura e a governança de TIC	PDTIC-2018-2020, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSTICP-567	Ferramenta de gestão de conhecimento para todo Tribunal	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - Objetivo 7: Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CITICP-36	Garantir rede sem fio para a promoção dos	TRT7 - SETIC - CITIC - Portfólio de Projetos -	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - ENTIC-JUD	DITIC-Redes, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	serviços ofertados aos usuários	Plano Diretor			- Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSTICP-573	Programa de Registro de Visitantes	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO	SETIC Secretaria de	2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a proteção de dados	PDTIC-2023-2024
CSTICP-609	Sistema de Controle de Veículos	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 2: Promover a Transformação Digital, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSTICP-617	Sistema Argos - Acordo de Cooperação - Poupa Convênios	TRT7 - SETIC - CSTIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 1: Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais, 2021-2026 - Objetivo 4: Assegurar o tratamento adequado dos conflitos trabalhistas, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 2: Promover a Transformação Digital, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CITICP-41	Migração da infraestrutura de serviços essenciais para provedor de nuvem	TRT7 - SETIC - CITIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	AGUARDANDO INÍCIO		2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CITICP-22	Reestruturar o ambiente de banco de dados Oracle do Tribunal	TRT7 - SETIC - CITIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	PAUSADO	05/mar/2018	2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações	DITIC-Banco, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CITICP-4	Implantar a infraestrutura de suporte ao processo de Gestão de Ativos de TIC	TRT7 - SETIC - CITIC - Portfólio de Projetos - Plano Diretor	PAUSADO	04/dez/2017	2021-2026 - Objetivo 10: Aprimorar a Governança de TIC e a proteção de dados, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 5: Aperfeiçoar a Governança e a Gestão, 2021-2026 - ENTIC-JUD - Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	DITIC-Recursos, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SETIC Secretaria de I

🔗 🗨️ 📄 ☆ 👁️ 📄 🗑️ 🔄 Compartilhar ...


PDTIC-2025-2026 - Anexo IV - Iniciativas de Curta Duração do PDTIC



Proprietário: [Francisco Jonathan Rebouças Maia](#) ***
Última atualização em: jan. 13, 2025 • 2 pessoas visualizaram • Legacy editor

ENTIC-JUD - Art. 8 - VIII – iniciativas de curta duração ou escopo simplificado - GERENCIADAS (INCLUÍDAS, PRIORIZADAS E EXCLUÍDAS) PELO COMITÊ DE GESTÃO DE TIC

Jira - Filtro de Issues - SETIC - Iniciativas de Curta Duração - Plano Diretor - PDTIC-2025-2026 (Anexo IV)

Chave	Resumo	Projeto	Situação	Criado	Resolvido	Rótulos
CSIA-984	Implantação de solução corporativa de cofre de senhas	Atividades Diversas da CSI	ABERTO	26/ago/2024 9:08 AM		CSI, PDTIC-2025-2026
CSIA-305	Implantar o processo de gerenciamento de eventos de TI	Atividades Diversas da CSI	ABERTO	19/out/2022 2:54 PM		CSI, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSIA-1201	Elaborar plano de capacidade de infraestrutura para 2025/2026	Atividades Diversas da CSI	ABERTO	04/fev/2025 1:54 PM		CSI, PDTIC-2025-2026
CSIA-1200	Análise de Riscos - SGSI - Ciclo 2025/2026	Atividades Diversas da CSI	ABERTO	04/fev/2025 1:48 PM		CSI, PDTIC-2025-2026
EW-230	Implementar mecanismos para gestão de capacidade	Equipe Windows	ABERTO	11/set/2018 8:15 AM		PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSSTIC-46	Instalar microfones e interface de áudio nas audiências de 1º grau	CSSTIC - Atividades Planejadas da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	ABERTO	há 5 horas		PDTIC-2025-2026
CSSTIC-45	Melhorias no dashboard da Central de Serviços de TI	CSSTIC - Atividades Planejadas da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	ABERTO	há 5 horas		PDTIC-2025-2026
CSSTIC-44	Revisão do ANS dos serviços de TI	CSSTIC - Atividades Planejadas da	ABERTO	há 5 horas		PDTIC-2025-2026 



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC					
CSSTIC-43	Criação de roteiro passo-a-passo para inclusão e exclusão de itens no catálogo de serviços	CSSTIC - Atividades Planejada Coordenação de Suporte de TIC	ABERTO	há 5 horas	PDTIC-2025-2026
CSSTIC-42	Criação de roteiro passo-a-passo para atualização dos ativos de TI no Jira Service	CSSTIC - Atividades Planejada da Coordenação de Serviços e Suporte de TIC	ABERTO	há 5 horas	PDTIC-2025-2026
CSSTIC-41	Criação de roteiro passo-a-passo para atualização das pessoas no Jira Service	CSSTIC - Atividades Planejada da Coordenação de Serviços e Suporte de TIC	ABERTO	há 5 horas	PDTIC-2025-2026
CSIA-1153	Gestão de Vulnerabilidades - 2025	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	07/jan/2025 8:19 AM	CONTINUO, CSI, PDTIC-2025-2026
CSIA-773	Atualizar a norma de cópia de segurança	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	15/mar/2024 10:59 AM	CSI, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSIA-753	Recomendações ACÓRDÃO TCU - LGPD	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	05/mar/2024 12:21 PM	CSI, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSIA-266	Implantação gradual de MFA	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	17/jan/2023 11:40 AM	CSI, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSIA-527	Implantar o processo de gestão da continuidade dos serviços essenciais de TI	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	06/nov/2023 2:08 PM	CSI, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSIA-1183	Análise de segurança de software - 2025	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	30/jan/2025 9:39 AM	CONTINUO, CSI, PDTIC-2025-2026
CSIA-1181	Capacitações CSI 2025	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	30/jan/2025 9:06 AM	CSI, PDTIC-2025-2026
DAGTIC-557	Alimentar e acompanhar indicadores da SETIC na ferramenta GRC	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	16/fev/2023 12:01 PM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTIC-2454	Iniciativa de implantação do ambiente para desenvolvimento de painéis públicos e privados na nuvem do Power BI nacional.	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenação de Sistemas	EM EXECUÇÃO	26/abr/2023 2:57 PM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DITI-1111	Aquisição e implantação de nova ferramenta de backup	Diretoria de Infraestrutura de TI	EM EXECUÇÃO	29/abr/2019 9:34 AM	DITIC-Serviços, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
SIGEP-2155	Iniciativa de apoio a auditoria interna do Programa de Assistência à Saúde Suplementar - PASS 2022	SIGEP - SETIC Secretaria de I			
CSTIC-3976	Iniciativa de sustentação nacional do Solaria Robo RJ-09 e RJ-02	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	EM EXECUÇÃO	24/mai/2024 10:59 AM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
SIGEP-2527	Iniciativa de desenvolvimento local de automações e disponibilizações dos dados financeiros do Mentorh	SIGEP - Desenvolvimento	EM EXECUÇÃO	28/abr/2023 10:29 AM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSTIC-4875	Iniciativa de apoio de Sistemas ao Prêmio CNJ Qualidade / Ranking da Transparência 2025	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	EM EXECUÇÃO	03/fev/2025 2:50 PM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
DITI-1538	Implantação de Drive Compartilhado e do recurso de Segurança do Google	Diretoria de Infraestrutura de TI	EM EXECUÇÃO	20/jun/2025 7:43 AM	DITIC-Recursos, DITIC-Serviços, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSIA-1182	Avaliar relatórios semanais do Antivírus e Firewall - 2025	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	30/jan/2025 9:37 AM	CONTINUO, CSI, PDTIC-2025-2026
CSIA-759	Ampliar uso do Web Application Firewall	Atividades Diversas da CSI	EM EXECUÇÃO	07/mar/2024 11:07 AM	CSI, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTIC-3977	Iniciativa de sustentação nacional do Sistema Falcão	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	EM EXECUÇÃO	24/mai/2024 11:00 AM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
DAGTIC-1489	Conformidade, questionários e auditorias CNJ	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	21/jan/2025 11:44 AM	PDTIC-2025-2026
DAGTIC-387	Proposta Orçamentária	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	15/jul/2022 3:16 PM	PDTIC-2025-2026
DAGTIC-1476	Planejamento das capacitações - 2025	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	16/jan/2025 10:47 AM	PDTIC-2025-2026
DAGTIC-1479	Publicações dos artefatos das Contratações no site e Connect-Jus - 2025	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	16/jan/2025 10:55 AM	PDTIC-2025-2026
DAGTIC-1478	Análise dos Indicadores do PDTIC-TR17 e PDTIC-JT 2025	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	16/jan/2025 10:50 AM	PDTIC-2025-2026



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DAGTIC-1480	Pagamentos dos contratos - 2025	Atividades diversas da DAGTIC	EM EXECUÇÃO	16/jan/2025 11:04 AM	PDTIC-2025-2026
DAGTIC-547	Acompanhamento das Contratações de TIC no SIGEO	Ativida DAGTIC			
DAGTIC-1477	Planejamento das contratações - 2025	Ativida DAGTIC			
CSTIC-5049	Iniciativa de apoio a soluções de IA da JT	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	EM REFINAMENTO	07/mar/2025 11:20 AM	PDTIC-2025-2026, TRANSFORMAÇÃO-DIGITAL
CSIA-146	Adotar solução de SOC/XDR	Atividades Diversas da CSI	PAUSADO	17/out/2022 2:28 PM	CSI, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
DITI-1557	Garantir o acesso à rede de computadores através da aquisição e implantação de switches de distribuição	Diretoria de Infraestrutura de TI	PAUSADO	02/ago/2023 10:04 AM	DITIC-Redes, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
DITI-1602	Atualização da ferramenta de virtualização de servidores	Diretoria de Infraestrutura de TI	PAUSADO	23/abr/2024 8:03 AM	DITIC, DITIC-Recursos, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
DITI-1623	Aquisição e implantação de firewall de borda	Diretoria de Infraestrutura de TI	PAUSADO	14/nov/2024 2:28 PM	DITIC-Redes, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
DITI-1480	Aquisição e implantação de nova ferramenta de XDR	Diretoria de Infraestrutura de TI	PAUSADO	26/set/2022 9:04 AM	DITIC-Redes, DITIC-Seguranca, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTIC-2000	Iniciativa de revisão do DEV7 (Conformidade IGovTI TCU)	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	PAUSADO	14/out/2022 8:40 AM	PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTIC-1480	Iniciativa de sustentação nacional do Fluxo Pós Sentença e Quadro de Recursos	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	PAUSADO	31/mai/2021 12:16 PM	CONTINUO, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
CSTIC-1481	Iniciativa de sustentação nacional do GEMINI	CSTIC - Atividades Diversas da Coordenadoria de Sistemas	PAUSADO	31/mai/2021 12:14 PM	CONTINUO, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
SICOND-359	Iniciativa de sustentação nacional do SICOND	Sistema de Consulta a Dados Operacionais	PAUSADO	31/mai/2021 12:13 PM	CONTINUO, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026
DAGTIC-53	Analisar, propor e executar ações de melhoria para IGOVTIC-JUD	Atividades diversas da DAGTIC	PARA FAZER	22/jun/2021 9:06 AM	NGTIC, PDTIC-2021-2022, PDTIC-2023-2024, PDTIC-2025-2026

Além de não ser possível desalocar a equipe de desenvolvimento de TIC do TRT7 para desenvolver um software para gerenciamento de filas de atendimento, há outro problema nessa alternativa: a solução ficaria incompleta pois ainda faltaria o totem.

Dessa forma, a opção de desenvolvimento de software internamente para gerenciamento de filas de atendimento não é uma alternativa capaz de ser adotada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SOLUÇÃO 2: Contratação da Solução de gerenciamento de filas de atendimento

Nesta opção, a solução de gerenciamento de filas de atendimento é contratada como serviço. Fazem parte da solução não só a disponibilização do software, bem como o fornecimento do totem mediante aluguel e o fornecimento de bobinas para a impressora térmica acoplada ao totem. O atendimento da demanda por essa opção traz as seguintes vantagens:

vantagens:

- Não sobrecarregar a equipe de desenvolvimento de sistemas do TRT;
- Rapidez na implantação por não competir com a imensa fila de projetos prioritários a serem desenvolvidos ou atualizados pelo equipe interna;
- Maior eficiência administrativa por integrar em uma única solução o software para gerenciamento de filas de atendimento e o fornecimento do totem e consumíveis;
- Por se tratar de solução na modalidade SaaS, haverá redução de custos pela eliminação da necessidade de adquirir servidor de rede para rodar o sistema e outros softwares para suportar a solução;
- Eliminação da complexidade de implantação tanto na perspectiva do hardware quanto na de software;
- Por se tratar de uma solução que envolve software no modelo SaaS, haverá eliminação de esforço técnico com as tarefas de atualização tanto do software para gerenciamento de filas de atendimento, quanto dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

softwares que sustentam a solução (por exemplo:sistema operacional, servidor de aplicação etc).

Desvantagens:

- Maior dependência do acesso à internet;
- Despesa do tipo “custeio” que envolve o desembolso de recursos a longo prazo e por isso mais sensíveis a possíveis contingenciamentos orçamentárias;

Há que se ressaltar que o gerenciamento de filas de atendimento não faz parte das atividades finalísticas do órgão e tem baixíssima complexidade sendo por isso indicado sua adoção pelo modelo SaaS.

Dessa forma, a contratação da Solução de gerenciamento de filas de atendimento cumpre os requisitos técnicos da contratação, oferece bastante vantagens, sendo a opção viável para o atendimento da demanda.

3.3– PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

SOLUÇÃO 2: Contratação da Solução de gerenciamento de filas de atendimento



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

item	Descrição do serviço	Quantidade e	Valor unitário estimado	Valor total do item em 12 meses	valor mensal total do item
1	sistema de gerenciamento de filas na modalidade SaaS - por 12 meses	1		R\$ 2.916,40	R\$ 243,03
2	aluguel de totem de atendimento - por 12 meses	1		R\$ 7.356,00	R\$ 613,00
3	serviços de treinamento e implantação	1	R\$ 1.250,00	R\$ 1.250,00	
Valor anual da contratação (12 meses)				R\$ 11.522,40	
Valor mensal da contratação					R\$ 856,03

O quadro acima apresentado resume a pesquisa de preços para contratação da Solução de gerenciamento de filas de atendimento, destacando-se o valor mensal bem como o valor estimado nas perspectivas de 12 meses. O detalhamento da pesquisa encontra-se devidamente juntado ao processo administrativo.

Da análise da aquisição do um totem

Buscou-se também verificar se a aquisição de um totem seria uma alternativa viável em relação ao aluguel do mesmo. Para isso, foi realizada uma pesquisa de preços para aquisição de totem com garantia de 12 meses, chegando-se ao valor médio de R\$ 8.591,66, conforme documentos juntados ao PROAD.

Avaliando-se os valores do aluguel por 12 meses e da aquisição com garantia de 12 meses, chegou-se às seguintes conclusões:

A aquisição, que no primeiro ano é mais cara, parece ter ao longo de 3 anos um custo mais baixo, comparando-se com 3 X R\$ R\$ 7.356,00. Contudo, vencida a garantia de 12 meses impõe-se a necessidade de contratar reparos à



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

miúde, contratar um serviço permanente de assistência técnica ou adquirir novo equipamento, em função da impressora térmica incorporada ao totem contar com peças mecânicas com alto desgaste em virtude do intenso uso e da tela touch screen que também com o uso intenso vai apresentando defeitos. No caso de contratar reparos à miúde, somente para os momentos de quebra do equipamento, tal opção geraria muita indisponibilidade no sistema em função da não emissão de senha ou mau funcionamento da tela touch screen, gerada pela demora nos procedimentos para essa contratação, tornando essa possibilidade inviável. Por outro lado, na pesquisa feita buscando contratações públicas para serviço permanente de assistência técnica, não se encontrou nenhum contrato desse tipo indicando que essa não é uma alternativa de mercado viável. E por último, aquisição de novo equipamento ao final dos 12 meses de garantia, faz a alternativa da aquisição superar os valores do aluguel.

O fato da demanda ser de apenas um totem prejudica a alternativa da aquisição pois na ocorrência de quebra não existe outro para assumir sozinho a operação do sistema.

A opção do aluguel traz a vantagem de transferir para a contratada o ônus do reparo dentro de padrões de serviços e prazos definidos para garantir a menor indisponibilidade dos serviços. Já na aquisição, a exigência de padrões de serviços e prazos mais curtos para atendimento eleva o custo total, pois em geral o tempo de reparo é mais dilatado em função das contratações comumente trazerem um número maior de equipamentos.

Conforme foi registrado nos requisitos deste estudo, haverá a obrigação da futura contratada entregar bobinas para a emissão de senhas cujos custos já estão contemplados nas propostas de aluguel. Já no caso da aquisição seria necessário outro processo administrativo para compra de papel, gerando mais



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

esforço administrativo e adicionando um custo a mais, embora pequeno, na alternativa da aquisição.

Considerando que a solução de TIC para a demanda do atendimento no Fórum Autran Nunes, está na sua primeira versão, não tendo sido anteriormente contratada, o aluguel, nessa primeira contratação, é mais indicada por apresentar um custo menor nos primeiros 12 meses, permitindo uma mudança de estratégia num curto prazo, caso a solução em sua totalidade não atinja os objetivos almejados.

Resumidamente, em face dos argumentos apresentados, das características e dos quantitativos envolvidos, a melhor opção será o aluguel do totem porque:

Reduz riscos operacionais (reparos rápidos e garantidos);

Minimiza custos iniciais (menor investimento nos primeiros 12 meses);

Oferece flexibilidade para ajustes futuros na solução de TIC;

Apresenta menor esforço administrativo considerando o ciclo de vida do equipamento;

Tem custo equivalente a aquisição numa perspectiva do **custo total de propriedade** em 3 anos

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Como analisado ao longo do item 3.2 deste documento são inviáveis a utilização dos softwares disponíveis no no Portal do Software Público



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Brasileiro e o desenvolvimento de sistema de gerenciamento de filas de atendimento pela equipe de sistemas do TRT7.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Após a análise técnica e econômica, conclui-se que a melhor alternativa para atendimento da demanda em análise é a contratação de solução de gerenciamento de filas de atendimento no modelo SaaS, incluindo o fornecimento de totem mediante aluguel.

Essa solução se destaca por proporcionar **eficiência e praticidade**, sendo a rapidez em sua implantação um fato importante.

Tanto o software capaz de gerenciar as filas de atendimento, como o totem que apresentará as opções de atendimento e gerará a senha serão fornecidos como serviço, devendo ser configurada da seguinte maneira:

item	descrição	qtd
1	sistema de gerenciamento de filas na modalidade SaaS - por 12 meses	1
2	aluguel de totem de atendimento - por 12 meses	1
3	serviços de treinamento e implantação	1

A contratação em planejamento trará os seguintes benefícios:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Melhoria na qualidade dos atendimentos ao público no Fórum Aufran Nunes;
- Melhoria na gerência do atendimento possibilitada pelos diversos relatórios a serem oferecidos pela solução;
- Rapidez na implantação da solução;
- Menor complexidade tecnológica da solução que reduzirá significativamente o esforço necessário para implantação e continuidade do uso;
- Eliminação de custos com servidor de rede e softwares para suportar a solução;
- Solução completa sem dependência de outras contratações que possibilitem o uso imediato.

Diante dessas vantagens, a solução de gerenciamento de filas de atendimento atende plenamente aos requisitos especificados bem como é economicamente a mais vantajosa dentre as soluções analisadas.

De forma sucinta, a nova contratação pode ser assim descrita:

Solução de gerenciamento de filas de atendimento pelo período de 12 meses com possibilidade de renovações sucessivas até o limite de 120 meses.

5.1– NATUREZA DO OBJETO

Os itens a serem contratados possuem características comuns e usuais



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

encontradas atualmente no mercado de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), cujos requisitos foram especificados nesse estudo e que também serão objetivamente definidos no Termo de Referência.

5.2– PARCELAMENTO DO OBJETO

GRUPO ÚNICO		
Item	Descrição do serviço	Quantidade
1	sistema de gerenciamento de filas na modalidade SaaS - por 12 meses	1
2	aluguel de totem de atendimento - por 12 meses	1
3	serviços de treinamento e implantação	1

Considerando a **interdependência entre os itens**, inviabilizando a prestação deste serviço por empresas distintas, é inviável o parcelamento do objeto.

Em razão da indivisibilidade do item a ser contratado, fica impossibilitada a apuração da cota de 25% destinada às microempresas e empresas de pequeno porte.

5.3– SUBCONTRATAÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Não será admitida a subcontratação.

5.4– ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

Em razão da justificativa apresentada no item 5.2, os itens do grupo único deverão ser adjudicados para um único licitante.

5.5– MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO

Licitação por Pregão Eletrônico, na modalidade menor preço.

5.6– CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Descrição	Plano orçamentário	Natureza da despesa
sistema de gerenciamento de filas na modalidade SaaS - por 12 meses	0001 - Manutenção e Gestão dos Serviços e Sistemas de TIC	33904019 - Computação em nuvem - Software



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

		como serviço (SAAS)
aluguel de totem de atendimento - por 12 meses	0001 - Manutenção e Gestão dos Serviços e Sistemas de TIC	33904002 - Locação de equipamentos de TIC - computadores
serviços de treinamento e implantação	0001 - Manutenção e Gestão dos Serviços e Sistemas de TIC	33904021 - Serviços técnicos profissionais de TIC

5.7– VIGÊNCIA

A contratação será formalizada por meio de instrumento de contrato.

A vigência da contratação será de 12 meses.

5.8– NECESSIDADE DOS SERVIÇOS CONTINUADOS

A Solução de gerenciamento de filas de atendimento, que objetivará a melhoria do atendimento ao público no Fórum Aufran Nunes, será contratada como serviços, sendo que os itens 1 e 2, na forma definida neste estudo, serão prestados de maneira continuada. Tal se faz necessário em razão de que o atendimento ao público no Fórum Aufran Nunes, o qual se busca melhorar, é um serviço também ininterrupto, justificando, portanto, a contratação dos serviços continuados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Os custos estimados são os seguintes:

item	Descrição do serviço	Quantidade	Valor unitário estimado	Valor total do item em 12 meses	valor mensal total do item
1	sistema de gerenciamento de filas na modalidade SaaS - por 12 meses	1		R\$ 2.916,40	R\$ 243,03
2	aluguel de totem de atendimento - por 12 meses	1		R\$ 7.356,00	R\$ 613,00
3	serviços de treinamento e implantação	1	R\$ 1.250,00	R\$ 1.250,00	
	Valor anual da contratação (12 meses)			R\$ 11.522,40	
	Valor mensal da contratação				R\$ 856,03

7. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando a demanda, a efetividade da solução, a capacidade de recepção do objeto, bem como seu armazenamento, distribuição e instalação, os integrantes da equipe de planejamento da contratação, indicados abaixo, declaram a viabilidade das contratações que integram a solução escolhida conforme justificativas apresentadas no item 5.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8. INFORMAÇÕES PERTINENTES

- 8.1.** O serviço se enquadra como atividade material acessória, instrumental ou complementar aos assuntos que constituam área de competência legal do órgão ou entidade (art. 48 da Lei 14133/21);
- 8.2.** O serviço não consta em Catálogo Eletrônico de Padronização do Governo Federal, verificado nesta data;
- 8.3.** Será exigida qualificação econômico-financeira, dada a essencialidade do serviço e o prazo de vigência da contratação, o que requer que a contratada possua boa saúde financeira para cumprir a contratação durante todo o período;
- 8.4.** Será exigida qualificação técnica por se tratar de serviço técnico especializado;
- 8.5.** Não será oportunizada a participação à pessoa física, por ser este um serviço que apresenta requisitos, estrutura técnica, operacional e de pessoal impossíveis de serem atendidos por pessoa física;
- 8.6.** Não será oportunizada a participação a cooperativas, dada a necessidade de subordinação jurídica, pessoalidade e habitualidade inerentes ao serviço.

9. APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação instituída no documento nº 4 do Proad **3.209/2024** aprova o presente Estudo Técnico Preliminar.

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE	INTEGRANTE
--------------------	------------	------------



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	DEMANDANTE	ADMINISTRATIVO
<hr/> Thiarley Fontenele Marques Mat.:30871612	<hr/> Vilebaldo Barbosa Martins Filho Mat.:220422	<hr/> Lenívia de Castro e Silva Mendes Mat.: 30871513
Fortaleza, 10 de junho de 2025.		

DE ACORDO
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
<hr/> Francisco Jonathan Rebouças Maia Mat.: 30871392
Fortaleza, 10 de junho de 2025.