



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO

**ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP**

**1. PROAD nº 2780/2024**

**2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE:**

A demanda crescente por serviços informatizados no âmbito da Justiça do Trabalho e especificamente no TRT da 7ª Região gera a necessidade constante de suporte técnico de TI (N1 e N2) aos usuários internos (magistrados e servidores) do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7) e aos usuários externos, advogados, jurisdicionados e autoridades de outros órgãos. A contratação de serviços técnicos especializados é imperiosa para o pleno funcionamento das atividades jurisdicionais e administrativas e para manutenção da atual estrutura de atendimento de chamados de TI dos usuários pela Central de Serviços de TIC.

A necessidade de contratação de solução de mão de obra especializada justifica-se pela natureza das atividades de Central de Serviços e Suporte Técnico (N1 e N2), as quais são caracterizadas como tarefas de execução material e suporte operacional de baixa complexidade técnica. Este modelo de execução indireta permite a otimização da força de trabalho institucional, assegurando que os servidores efetivos do quadro de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal permaneçam alocados principalmente em atividades estritamente estratégicas, de governança, gestão de serviços, gestão de projetos e segurança da informação, que exigem alto nível de especialização e estabilidade funcional.

Adicionalmente, a utilização de estagiários para suprir essa demanda operacional apresenta limitações severas à eficiência administrativa. O regime de estágio, por sua natureza temporária e rotativa, impede a retenção do conhecimento técnico e o acúmulo de know-how operacional a longo prazo, gerando ciclos ininterruptos de treinamento que comprometem a qualidade e a prontidão do atendimento exigido pelos usuários. Nesse sentido, a adoção de postos de trabalho residentes de empresa especializada é a alternativa que melhor garante a continuidade do conhecimento e o cumprimento das metas de desempenho (SLAs) fixadas pelo TRT7.

Dessa forma, a contratação de mão-de-obra especializada para a Central de Serviços de TIC visa:

- Assegurar a continuidade do atendimento de suporte de TI (N1 e N2);
- Manter a qualidade dos atendimentos de suporte de TIC;
- Garantir a prontidão e a disponibilidade da equipe para manter o funcionamento dos sistemas essenciais;

- Permitir que os servidores efetivos do Setor de TIC se dediquem a atividades de gestão e planejamento, conforme as diretrizes do Poder Judiciário.

3. **ÁREA REQUISITANTE:** Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC

4. **DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

A solução de mão de obra especializada para a Central de Serviços de TIC (Service Desk) deve ser capaz de atender aos requisitos do TRT7 de forma contínua, especializada e aderente aos padrões de mercado (ITIL) e regulatórios (TCU/CNJ). O serviço deve ser executado pelo modelo de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra, justificado pela necessidade de prontidão (disponibilidade), retenção de conhecimento nos ambientes críticos do Judiciário como salas de audiência e sessões de julgamento e sigilo de informações sensíveis.

**4.1. Requisitos Funcionais Essenciais (Escopo do Serviço)**

O objeto da contratação é a contratação de mão-de-obra especializada para a prestação de Suporte Técnico Remoto (N1) e Presencial (N2), abrangendo equipamentos (hardware) tais como: microcomputadores, periférico, impressoras e outros, programas (softwares) do tipo: softwares básico, sistema operacional, sistemas corporativos da Justiça do Trabalho e de terceiros. O serviço deverá operar em regime de **postos de trabalho (PTs)**, distribuídos conforme a necessidade crítica das áreas Administrativas e Judiciais do TRT7.

Função Principal	Nível	Atividades Críticas (Lista não Exaustiva)
<b>Central de Serviços de TIC (N1 - remoto e N2 - presencial)</b>	N1 e N2	<p>Receber, registrar, classificar, diagnosticar e solucionar remotamente incidentes e requisições (FCR - <i>First Call Resolution</i>), utilizando ferramentas de acesso remoto, a Base de Conhecimento Interna e encaminhamento para equipes especializadas da SETIC.</p> <p>Atendimento presencial (<i>on-site</i>) nos prédios da sede do Tribunal em Fortaleza, de acordo com a demanda e prioridade dos chamados.</p> <p>Acompanhamento presencial preventivo e contínuo das sessões de julgamento (Tribunal Pleno, Turmas e Seções Especializadas) e audiências realizadas na sede do Tribunal, garantindo a continuidade da atividade jurisdicional.</p>

		Atendimento às Varas do Trabalho localizadas fora de Fortaleza no estado do Ceará, através de agendamento e programação prévia, nas cidades de BATURITÉ, CAUCAIA, CRATEÚS, IGUATU, JUAZEIRO DO NORTE, LIMOEIRO DO NORTE, MARACANAÚ, PACAJUS, QUIXADÁ, SOBRAL, TIANGUÁ, EUSÉBIO, ARACATI, SÃO GONÇALO DO AMARANTE.
<b>Suporte ao Fórum Autran Nunes (N1 - remoto e N2 - presencial)</b>	N1 e N2	<p>Receber, registrar, classificar, diagnosticar e solucionar remotamente incidentes e requisições (FCR - <i>First Call Resolution</i>), utilizando ferramentas de acesso remoto, a Base de Conhecimento Interna e encaminhamento para equipes especializadas da SETIC, no escopo dos usuários do Fórum Autran Nunes.</p> <p>Atendimento presencial(<i>on-site</i>) nos prédios do Fórum Autran Nunes (Fortaleza), de acordo com a demanda e prioridade dos chamados.</p> <p>Suporte de TI às audiências das Varas do Trabalho realizadas na sede do Fórum Autran Nunes.</p>
<b>Supervisor</b>	Gestão	Gerenciamento e coordenação de todas as equipes técnicas, monitoramento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR/ANS) e atuação como ponto central junto à Gestão e Fiscalização da Contratação.

#### 4.2. Requisitos de Infraestrutura e Modelo de Alocação

A solução adotada pelo TRT7 é o **Modelo de N1 e N2 Interno (Mão de Obra Residente)**, que difere do modelo de *Call Center* externo.

Requisito	Detalhamento	Justificativa

<b>Local de Prestação (N1 e N2)</b>	Todos os Postos de Trabalho (Supervisor e Técnicos N1/N2) deverão ser alocados <b>integralmente nas dependências do TRT7</b> (Sede e Fórum).	<b>Maior Segurança da Informação</b> (evita acesso externo complexo) e <b>Melhor Integração</b> e sinergia entre as equipes de N1 (remoto) e N2 (presencial), além de permitir o <b>aproveitamento da infraestrutura</b> (links, telefonia e mobiliário) já existente no Tribunal.
<b>Infraestrutura Fornecida</b>	O TRT7 disponibilizará a <b>infraestrutura física</b> (sala, mesas, cadeiras, apoio de pés, iluminação e climatização adequadas - conforme NR-17), os <b>equipamentos essenciais</b> (computadores, monitores, ramais telefônicos e <i>headsets</i> individuais) e o <b>Sistema de Gerenciamento de Chamados (ITSM)</b> para uso da Contratada.	Redução dos custos diretos e indiretos para a Contratada, otimização do espaço e garantia de padronização ergonômica e tecnológica. Diminuição da complexidade gerada para integração com a infraestrutura da contratada.
<b>Jornada e Horário de Trabalho</b>	O serviço deverá ser prestado nos dias de expediente do Tribunal, no horário das <b>07h30min às 17h30min</b> , de segunda a sexta-feira, conforme calendário oficial. A jornada de trabalho semanal deve ser a padrão de <b>44 (quarenta e quatro) horas</b> , observada a legislação e a Convenção Coletiva de Trabalho do Ceará CE000945/2024 (CCT/CE).	O horário de trabalho específico de cada trabalhador será de acordo com a demanda dos atendimentos.

#### 4.3. Requisitos de Qualidade e Desempenho (SLAs)

A gestão do contrato será realizada por mensuração de resultados com base em Acordos de Nível de Serviço (SLAs), conforme o modelo de TI. O pagamento estará condicionado ao atendimento integral da disponibilização dos postos de trabalho e ao alcance dos níveis mínimos de serviço.

<b>Indicador de Qualidade (SLA)</b>	<b>Requisito Mínimo</b>
<b>Taxa de Chamados Resolvidos no N1 (Resolução no Primeiro Nível)</b>	Mínimo de 60% dos chamados resolvidos no primeiro contato/nível.
<b>Tempo Médio de Atendimento (TMA)</b>	Tempo máximo médio de 3 (três) minutos para início do atendimento telefônico.
<b>Taxa de Conformidade no Prazo de Solução</b>	Mínimo de 90% dos chamados (incidentes e requisições) resolvidos dentro dos prazos definidos no Catálogo de Serviços de TI (a ser anexado ao TR).
<b>Satisfação do Usuário (CSAT)</b>	Nível de Satisfação igual ou superior a 80% das respostas com 4 ou 5 estrelas (escala de 1 a 5 estrelas)

#### **4.4. Requisitos de Segurança e Sigilo**

A Contratada e seus empregados deverão cumprir rigorosamente a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) e as normas de Segurança de TIC do TRT da 7ª Região, dentre elas, a de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visto que terão acesso a informações sensíveis do Tribunal sendo obrigados a:

- Assinar Termo de Responsabilidade e Confidencialidade e Declaração de Ciência e Conformidade com a LGPD;
- Vedação expressa de acesso e utilização de dados pessoais, sigilosos ou sensíveis fora do estrito escopo da prestação de suporte.

#### **4.5. Requisitos do Regime de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra**

Para a correta gestão do risco trabalhista, o TR deve conter:

- Planilha de Custos e Formação de Preços (PCF): Apresentação obrigatória da PCF para a fase de Proposta, que servirá de base para repactuações.
- Gestão de Encargos: Obrigatoriedade de apresentação mensal dos comprovantes de recolhimento de encargos sociais e trabalhistas.
- Mecanismo de Garantia: Exigência de mecanismo para provisionamento de verbas rescisórias e férias (preferencialmente Conta-Depósito Vinculada - Conta-Bloqueada

ou outro método previsto na legislação), visando mitigar a responsabilidade subsidiária do Tribunal.

#### 4.6. Requisitos do Atendimento Interior (Service Field)

O atendimento presencial nas Varas do Trabalho fora de Fortaleza (Interior) será realizado pelo pessoal residente e deve seguir regras estritas de deslocamento e remuneração:

Requisito	Detalhamento e Regra
<b>Escopo e Alocação</b>	Os dois postos de Suporte N2 Interior deverão atender às Varas do Interior (N2D), mediante Ordem de Serviço ou por demanda escalonada, como parte de suas atribuições de <b>Dedicação Exclusiva</b> .
<b>Remuneração do Deslocamento (Custo/Km)</b>	A remuneração das despesas com deslocamento para o Interior será calculada com base no <b>custo por quilômetro rodado (Custo/Km)</b> . Este preço unitário ofertado pela Contratada deverá <b>obrigatoriamente cobrir todas as despesas diretas e indiretas</b> associadas ao uso do veículo e deslocamento dos profissionais, incluindo, mas não se limitando a: <b>combustível, manutenção, depreciação, taxas, pedágios, seguro do veículo e seguros pessoais</b> do profissional.
<b>Prazo de Solução (SLA)</b>	O prazo máximo para solução de chamados do Interior (N2D) deve ser estabelecido no Termo de Referência, com base em <i>benchmarking</i> que estabelece prazos entre <b>1 (um) dia útil (Região Metropolitana)</b> e <b>2 (dois) dias úteis (Interior)</b> para a resolução presencial.
<b>Controle de Despesas (Diárias)</b>	Em caso de deslocamento para o Interior que exija pernoite, será prevista no Termo de Referência (TR) a <b>possibilidade de pagamento de diárias ou ressarcimento de hospedagem e alimentação</b> (conforme a Cláusula Quinta da CCT/CE), além do Custo/Km, a ser detalhado na Planilha de Custos e Formação de Preços (PCF).
<b>Critério de Penalização</b>	A não observância dos prazos e a falta de cobertura para o atendimento no Interior estarão sujeitas a glosas e penalidades do

	Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
--	---

#### 4.3. Requisitos de Qualificação e Apresentação para Áreas Críticas

Requisito	Detalhamento e Regra
<b>Vestimenta e Postura (Suporte a Sessões)</b>	O profissional alocado no posto de <b>Suporte a Sessões</b> (presencial crítico) deverá possuir <b>vestimenta social diferenciada</b> , compatível com o decoro, o respeito e a austeridade exigidos para o acompanhamento das sessões de julgamento (Pleno, Turmas e Especializadas), conforme costumes do Poder Judiciário.
<b>Treinamento Diferenciado</b>	O profissional de <b>Suporte a Sessões</b> deve receber <b>treinamento específico</b> sobre a etiqueta e o protocolo de atendimento em gabinetes de magistrados e salas de sessão.
<b>Qualificação Mínima</b>	Será exigido o Ensino Médio/Técnico em Informática com <b>experiência mínima de 12 (doze) meses</b> em atividades de suporte técnico e certificação em <b>ITIL Foundation</b> para todos os profissionais N2 e do posto de Suporte a Sessões, visando garantir a qualificação e o conhecimento das melhores práticas.

#### 5. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

A contratação da solução de mão-de-obra especializada para a Central de Serviços de TIC (Service Desk) tem natureza contínua e exige a manutenção da disponibilidade da equipe para atendimento a demandas críticas. A escolha da solução de remuneração deve ser tecnicamente justificada, em conformidade com a **Súmula nº 269 do TCU** e as diretrizes do Poder Judiciário.

A análise de viabilidade considerou três modelos de contratação terceirizada e a alternativa de execução direta (Insourcing), confrontando os aspectos jurídicos, operacionais e de gestão.

##### 5.1. Solução 1: Utilização de Servidores Próprios (Inviabilidade de *Insourcing*)

**Descrição:** Alocação exclusiva de servidores do quadro permanente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TRT7 para desempenhar integralmente às atividades

operacionais de Central de Serviços, que englobam o Suporte de Nível 1 (N1) e o Suporte Presencial (N2). Esta alternativa implica a absorção de todas as atividades de suporte, desde o atendimento remoto corriqueiro até o *Field Service* e a sustentação de sistemas, pelos profissionais concursados do Tribunal. Esta opção é analisada, pois, em tese, garantiria o controle total sobre a força de trabalho e o conhecimento institucional.

#### **Análise de Viabilidade:**

- **Inviabilidade:** A execução direta das atividades de Central de Serviços (N1 e N2) por meio de servidores do quadro funcional foi considerada inviável sob o prisma da eficiência administrativa. Embora o atendimento ao usuário seja uma atividade necessária para a continuidade do negócio, ela é caracterizada como uma tarefa de execução material de suporte e baixa complexidade técnica. A tentativa de suprir tal demanda exclusivamente com estagiários apresenta óbices à retenção do conhecimento técnico devido à alta rotatividade inerente a esse regime. Portanto, a terceirização justifica-se para permitir que os servidores efetivos da Secretaria de TIC do TRT7 permaneçam alocados em atividades estritamente estratégicas, de governança e gestão de maior complexidade, onde seu valor agregado à atividade-fim do Tribunal é superior.
- **Impacto Negativo:** A realocação de servidores para atividades operacionais de rotina contraria as diretrizes de Governança de TIC do Judiciário (como a **Resolução CNJ nº 370/2021**) e o **Decreto-Lei 200/1967**, comprometendo o desempenho das funções finalísticas e estratégicas da área.
- **Recursos (Atenuante):** A confirmação de novos cargos de TIC será utilizada para reforçar a área estratégica e de gestão, em atividades complexas e que resultam em aumento da eficiência e da qualidade das entregas da SETIC.

#### **5.2. Solução 2: Pagamento por Chamado (Ticket)**

**Descrição:** Modelo de remuneração no qual a Contratada é paga por cada solicitação de serviço ou incidente (*ticket*) que é registrado e, subsequentemente, resolvido (ou encerrado). Este modelo foi historicamente adotado em contratos mais antigos de alguns TRTs (ex: TRT23), baseando-se em uma métrica de contagem de eventos, independente do tempo gasto no atendimento. A precificação da proposta é feita com base no custo de resolução unitária de cada tipo de chamado, visando remunerar apenas o resultado final do serviço.

#### **Análise de Viabilidade:**

- **Vantagens (Prós):** Promove o pagamento estrito por cada entrega realizada e, em teoria, favorece a precisão na precificação de cada item de serviço individualmente.
- **Desvantagens (Contras):** Cria **conflito de interesses** (o "Paradigma Lucro-Incompetência"), pois a remuneração aumenta quanto mais chamados são atendidos, inclusive por reincidência. Isso incentiva a Contratada a não implementar soluções definitivas (Gestão de Problemas ITIL) e recompensa a fragmentação do serviço, penalizando a eficiência na causa raiz.

#### **5.3. Solução 3: Pagamento por UST (Unidade de Serviço Técnico)**



**Descrição:** Remuneração por Unidade de Serviço Técnico, onde o pagamento é feito por atividade concluída, com base em um catálogo detalhado de serviços. Cada atividade recebe uma pontuação (UST) baseada na complexidade e tempo estimado para a execução, sendo a empresa paga pela soma das unidades de serviço executadas ao longo do mês. Este modelo, embora promova a gestão por escopo e eficiência em projetos, exige um alto nível de detalhamento e maturidade por parte da Administração Pública.

**Análise de Viabilidade:**

- **Vantagens (Prós):** Promove o pagamento por serviços efetivamente prestados e permite definir uma escala clara de categorias de serviços e seus respectivos pesos.
- **Desvantagens (Contras):** Desaconselhado pelo **Acórdão TCU nº 2.037/2019** para serviços contínuos de **disponibilidade** (Service Desk), onde a demanda é imprevisível. Exige um **alto grau de maturidade** da organização e um elevado esforço de fiscalização granular de cada microatividade, tornando o custo de gestão excessivo.

**5.4. Solução 4: Posto de Trabalho (PT) com IMR/ANS**

**Descrição:** Modelo híbrido de contratação de Serviço Contínuo com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra (10 Postos de Trabalho - PTs). O Tribunal contrata e paga pela **disponibilidade** da equipe alocada internamente, mas o valor máximo mensal é condicionado ao cumprimento de **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, medidos por um Instrumento de Medição de Resultado (IMR/ANS). A falha no atingimento das metas resulta em **glosas (descontos)** no pagamento mensal, alinhando a remuneração à qualidade e ao desempenho.

**Análise de Viabilidade:**

- **Vantagens (Prós):** É o modelo mais seguro juridicamente, pois atende à exceção da **Súmula nº 269 do TCU** (justificando a alocação de posto pela necessidade de **prontidão e disponibilidade** para atendimentos críticos, como o Suporte a Sessões, com SLA de 30 minutos). Garante a retenção de conhecimento e a manutenção de equipes qualificadas.
- **Desvantagens (Contras):** O risco principal reside na má fiscalização. Há risco de pagamento por mão de obra ociosa se o IMR/ANS não for rigorosamente aplicado e se as glosas não forem realizadas de forma imediata e transparente.

**5.5. Análise Comparativa de Soluções (Requisitos Legais e Operacionais)**

A tabela a seguir consolida a avaliação da conformidade legal e operacional das alternativas de contratação:

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		
	Solução 3		x	

	Solução 4	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
				x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			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
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			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
	Solução 3			x
	Solução 4			x

## 5.6. Conclusão da Análise de Viabilidade (Alternativa Escolhida)

Com base na análise comparativa, a alternativa de execução direta (Solução 5.1) não é a escolha mais eficiente para o Tribunal. A natureza da Central de Atendimento, focada em suporte básico e rotinas repetitivas, é incompatível com a alocação de servidores qualificados que devem atuar no núcleo estratégico e de gestão de TIC. O custo de oportunidade de utilizar servidores em atividades de baixa complexidade, somado às dificuldades operacionais de manter uma equipe de estagiários com alta rotatividade, justifica a opção pela contratação de empresa especializada.

Com base na análise comparativa, a alternativa de contratação escolhida para os Serviços de Central de Serviços (Service Desk) é a **Solução 4: Posto de Trabalho com IMR/ANS**.

O modelo é o único que permite conciliar a **necessidade de prontidão e disponibilidade integral de postos de trabalho** (fundamental para o Service Desk, especialmente o Suporte a Sessões, que exige resposta em 30 minutos) com a exigência de **remuneração por resultados** imposta pela **Súmula nº 269 do TCU**.

A inviabilidade da execução por servidores próprios (Solução 1), bem como os riscos e a complexidade técnica e jurídica dos modelos por Chamado (Solução 2) e por UST (Solução 3), validam a escolha do modelo híbrido (Posto de Trabalho + IMR) como a solução mais vantajosa e segura para o TRT7.

## 6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO:

A solução consiste na contratação de **Serviços Contínuos de Suporte de TIC (Central de Serviços)**, com **Dedicação Exclusiva de Mão de Obra**. O ciclo de vida do objeto visa assegurar que o serviço entregue seja eficiente, de alta qualidade e que demonstre aprimoramento contínuo, conforme a visão de gestão de serviços.

### 6.1. Estrutura e Escopo do Serviço

O objeto contratado opera como um **Ponto Único de Contato (SPOC)** para os usuários (magistrados e servidores) do TRT7. A equipe deve executar o ciclo de vida do serviço, que compreende as seguintes fases:

### 6.2. Ciclo de Vida do Serviço de Central de Serviços (ITIL Adaptado)

O serviço é classificado e executado por Níveis, e seu ciclo de vida segue a lógica de: **Desenho, Operação e Melhoria**.

Fase do Ciclo	Descrição e Ações da Equipe	Saídas e Resultados Esperados
I. <b>Desenho e Transição do Serviço</b>	<p>É a fase onde a Contratada estabelece a estrutura para a entrega. Envolve a <b>transferência de conhecimento (onboarding)</b> da equipe sobre os sistemas e a arquitetura de TIC do TRT7. A Contratada deve seguir o <b>Desenho de Serviço</b> do TR, que detalha o <b>Catálogo de Serviços</b> (listagem de serviços) e os <b>Acordos de Nível de Serviço (SLAs)</b>.</p>	<p>Manual de Procedimentos da Central de Serviços; Equipe capacitada e alocada; Ferramentas de registro de chamados configuradas para os SLAs.</p>
II. <b>Operação do Serviço (Execução)</b>	<p>É a fase principal onde a equipe entrega o valor diariamente, atuando na gestão das interrupções e solicitações:</p> <p>a) <b>Gerenciamento de Incidentes:</b> Recebimento, registro, classificação e solução de falhas (N1/N2).</p> <p>b) <b>Gerenciamento de Requisições:</b> Atendimento de solicitações padrão (ex: instalação de <i>software</i>).</p> <p>c) <b>Gestão de Acesso:</b> Controle de criação/modificação de contas de usuário/acessos, garantindo a segurança e o sigilo.</p> <p>d) <b>Suporte Crítico:</b> Cobertura dos <b>pontos críticos</b> (Sessões de Julgamento, VTs do Interior/Capital), exigindo deslocamento e suporte <i>in loco</i>.</p>	<p><b>Alta Taxa de Chamados Resolvidos no N1</b> (mínimo 60%); <b>Baixo Tempo Médio de Atendimento (TMA)</b>; Cumprimento dos <b>SLAs</b> definidos.</p>

<b>III. Melhoria Contínua do Serviço</b>	O serviço não é estático. A Contratada deve coletar e analisar os dados de <b>desempenho (SLAs), Satisfação do Usuário (CSAT) e recorrência de falhas</b> . A equipe deve contribuir para identificar as <b>causas-raiz</b> dos problemas recorrentes e propor melhorias nos processos de suporte e nos serviços de TI.	Relatórios mensais de desempenho (SLA); Propostas de aprimoramento do Catálogo de Serviços; Redução progressiva de chamados recorrentes.
--	---	--

## 7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS:

A quantificação do objeto da contratação, que são os **Serviços de Central de Serviços com Dedicação Exclusiva de Mão de Obra**, utilizou a metodologia de **Posto de Trabalho (PT)**. Esta abordagem é amplamente utilizada por Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) para serviços de suporte de TIC que exigem alocação contínua de pessoal nas dependências da Administração.

A quantificação foi baseada na análise da volumetria, na criticidade dos serviços e na necessidade de prontidão em áreas estratégicas. O quantitativo total estimado é de **10 (dez)** Postos de Trabalho (PTs), sendo 9 (nove) técnicos e 1 (um) supervisor, alocados em regime de dedicação exclusiva para garantir a disponibilidade e a retenção de conhecimento.

### 7.1. Unidade de Medida e Metodologia de Quantificação

- **Unidade de Medida Adotada:** Posto de Trabalho (PT).
- **Justificativa da Unidade:** A unidade de PT é a mais adequada para serviços contínuos com dedicação exclusiva, pois permite o dimensionamento e o pagamento pela disponibilidade de força de trabalho especializada, garantindo a cobertura dos pontos críticos de atendimento e minimizando o risco de interrupção dos serviços. O pagamento é vinculado à alocação e ao cumprimento de SLAs.

### 7.2. Fatores de Dimensionamento

A estimativa final foi baseada em uma combinação de fatores técnicos e operacionais, garantindo o dimensionamento mínimo necessário para o suporte eficaz:

Fator de Dimensionamento	Análise e Conclusão
<b>Demanda Operacional (Chamados)</b>	O volume e a complexidade dos chamados exigem uma equipe dedicada no <i>frontoffice</i> de atendimento (Nível 1) para manter os <b>SLAs</b> (ex: <i>Tempo Médio de Atendimento</i> ).
<b>Cobertura de Funções Críticas</b>	A Central de Serviços deve cobrir <b>3 (três) funções operacionais críticas</b> que não podem ser atendidas por servidores efetivos: Suporte a Sessões/Eventos, Suporte nas Varas do Interior e Suporte nas Varas da Capital.
<b>Realocação Estratégica</b>	A quantidade de <b>10 PTs</b> é resultado da otimização de recursos, considerando a força de trabalho atual e a previsão de novos servidores de TIC, permitindo que a terceirização se concentre exclusivamente no <b>suporte operacional de rotina</b> .

### 7.3. Quantitativo Final e Alocação

O quantitativo final estimado para a contratação, para um período de 12 meses (renovável até 120 meses), é de 10 (dez) Postos de Trabalho (PTs), com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais por PT, alocados da seguinte forma:

Função Principal	Quantitativo (PTs)	Nível	Local/Volumetria e Justificativa Crítica
<b>Supervisor (SMGS)</b>	1 PT	Gestão	Profissional único e residente, responsável pela gestão e fiscalização de todos os 9 técnicos (N1 e N2), assegurando o cumprimento do IMR/ANS e atuando como ponto focal, evitando subordinação direta com servidores do quadro.

<b>Suporte Sede</b>	<b>N1/N2</b> -	4 PTs	N1/N2	<p>Dedicados primariamente ao <b>Suporte N1 (Central de Serviços Remota)</b> da Sede. A alocação interna otimiza o uso da infraestrutura de telefonia/links já existente e garante sinergia entre o atendimento remoto e presencial.</p> <p>Conforme demanda, atuam também no N2 da Sede, com suporte presencial no local de trabalho dos usuários.</p>
<b>Suporte Fórum</b>	<b>N1/N2</b> -	2 PTs	N1/N2	<p>Atuam no atendimento aos usuários do Fórum Autran Nunes. A alocação interna otimiza o uso da infraestrutura de telefonia/links já existente e garante sinergia entre o atendimento remoto e presencial.</p> <p>Conforme demanda, atuam também no N2 do Fórum Autran Nunes, com suporte presencial no local de trabalho dos usuários.</p>
<b>Suporte Presencial/Interior</b>	<b>N2</b> -	2 PTs	N2	<p>Profissionais alocados para <b>Suporte N2 Presencial de Alta Demanda</b> (Fortaleza) e, principalmente, para o <b>Field Service no Interior</b>, incluindo viagens pelo interior do estado do Ceará e região metropolitana de Fortaleza.</p> <p>Conforme demanda, atuam também no N2 da sede e do Fórum Autran Nunes.</p>

<b>Suporte a Sessões</b>	1 PT	N2 (Crítico)	Posto de trabalho justificado pela <b>necessidade de prontidão imediata (SLA de 30 minutos)</b> para atendimento de Turmas, Pleno e Seções Especializadas, com previsão de <b>4 horas/dia</b> de acompanhamento preventivo (presença física obrigatória) e as horas restantes dedicadas ao suporte N1/N2 geral.
<b>TOTAL</b>	<b>10 PTs</b>		

## 7.2. Condições Específicas para o Atendimento no Interior (Field Service)

Considerando que os 2 PTs de Suporte N2 Presencial/Interior poderão ser solicitados para o atendimento de Varas do Trabalho no interior do Ceará (N2D), estabelecem-se as seguintes diretrizes para o Termo de Referência (TR) e a Planilha de Custos e Formação de Preços (PCF):

1. Remuneração por Deslocamento: O custo do deslocamento (Custo/Km) será remunerado pela Contratante. Este preço unitário ofertado pela Contratada deverá cobrir todas as despesas diretas ou indiretas do veículo, inclusive seguro do veículo e seguros pessoais dos profissionais alocados.
2. Prazo de Deslocamento e Solução (SLA): Serão estabelecidos prazos máximos para início do deslocamento e solução do chamado (Field Service). O benchmarking na Justiça do Trabalho estabelece prazos rigorosos, como 1 (um) dia útil para a Região Metropolitana de Fortaleza e 2 (dois) dias úteis para o Interior (N2D), a partir do encaminhamento do chamado, para garantir o atendimento tempestivo.
3. Diárias: Em casos que exijam pernoite no Interior, além do Custo/Km, será prevista a possibilidade de pagamento de diárias ou ressarcimento de hospedagem e alimentação, conforme a Convenção Coletiva de Trabalho do Ceará (CCT/CE) e legislação aplicável.

## 8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

O orçamento detalhado foi elaborado conforme pesquisa de preços públicos e de mercado.

A estimativa do valor da contratação encontram-se no **Anexo I - Estimativa de Preços** deste ETP e baseia-se na metodologia de Planilha de Custos e Formação de Preços (PCF), obrigatória para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra (conforme a Lei nº 14.133/2021 e a IN SEGES/ME nº 81/2020). O custo reflete todos os componentes obrigatórios do PT, incluindo encargos sociais, trabalhistas e custos indiretos.



## 9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO:

A solução será licitada como um LOTE ÚNICO, sem parcelamento em itens ou grupos.

### 9.1. Justificativa para o Não Parcelamento (Lote Único)

A Lei nº 14.133/2021 exige o parcelamento do objeto sempre que for tecnicamente e economicamente viável. Contudo, neste caso, o não parcelamento em um lote único é justificado pelos seguintes motivos, relacionados à natureza e à eficiência do serviço de Central de Serviços:

Justificativa	Detalhamento
<b>I. Inviabilidade Técnica (Funcionalidade)</b>	O serviço de Central de Serviços é um <b>Sistema Funcional Único</b> (Ponto Único de Contato - SPOC), onde todas as atividades (atendimento remoto, presencial, suporte a eventos, interior) são <b>mutuamente dependentes</b> . Parcelar o objeto implicaria contratar empresas distintas para o Nível 1 (remoto) e o Nível 2 (presencial/eventos), o que comprometeria a <b>integração</b> e a <b>rastreabilidade</b> do atendimento.
<b>II. Risco de Descontinuidade</b>	A Central de Serviços exige uma <b>homogeneidade de processos, ferramentas e pessoal</b> . A divisão entre múltiplos fornecedores geraria <b>conflitos de responsabilidade</b> na transição entre Nível 1 e Nível 2 (ex: qual empresa é responsável pelo SLA se o chamado foi atendimento em 2 níveis distintos?), resultando em descontinuidade e baixa qualidade do suporte ao usuário.
<b>III. Prejuízo à Economia de Escala e Gerenciamento</b>	A manutenção de <b>10 PTs</b> sob um único contrato proporciona uma economia de escala administrativa e operacional para o fornecedor. A gestão de <b>um único contrato</b> (com Planilha de Custos unificada, regras de SLA e gestão de risco trabalhista) é muito mais eficiente para o Tribunal do que gerenciar múltiplos contratos para um serviço intrinsecamente ligado.

<b>IV. Qualificação Profissional</b>	Os 10 PTs, embora alocados em diferentes locais, possuem o mesmo perfil técnico de <b>Técnico de Suporte de TIC</b> . A segmentação por localidade ou nível de serviço não representa ganho de especialização ou economia, mas sim um aumento da complexidade de gestão.
--------------------------------------	--

**Conclusão:** A contratação do objeto em Lote Único (10 Postos de Trabalho) é a solução que melhor atende ao interesse público, garantindo a integridade funcional da Central de Serviços e a eficiência da gestão contratual, além de mitigar riscos operacionais.

#### 10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

A Central de Serviços (Suporte N1 e N2) é o ponto de contato entre os usuários e a infraestrutura de Tecnologia da Informação do Tribunal, o que a torna intrinsecamente ligada e interdependente com diversos outros contratos de TIC. O sucesso da Central de Serviços depende diretamente da existência e da qualidade desses contratos.

A tabela a seguir lista as principais contratações correlatas e descreve a interdependência com o serviço de suporte.

<b>Contratação Correlata</b>	<b>Descrição da Interdependência com a Central de Serviços (10 PTs)</b>
<b>I. Infraestrutura de <i>Link</i> de Dados e Internet (Sede e VTs)</b>	A Central de Serviços depende diretamente da disponibilidade da rede lógica e do <i>link</i> de Internet para o atendimento remoto (N1) e para o acesso aos sistemas nas VTs. Se a rede falhar, o serviço de suporte é diretamente afetado, embora o problema não seja de responsabilidade da Contratada da Central de Serviços.
<b>II. Manutenção de <i>Hardware</i> (Parque de Microinformática e Servidores)</b>	O suporte prestado pelos <b>10 PTs</b> da Central de Serviços inclui o diagnóstico de falhas em <i>desktops</i> , <i>notebooks</i> , impressoras e servidores. Quando uma falha de <i>hardware</i> é diagnosticada (ex: peça queimada), o chamado é escalado para a <b>Contratada de Manutenção de <i>Hardware</i></b> , que deve fornecer as peças e realizar o reparo.

III. Licenciamento de <i>Software</i> Básico (Sistemas Operacionais, Pacote Office)	Os <b>10 PTs</b> da Central de Serviços são responsáveis pela instalação, configuração e suporte de <i>softwares</i> básicos. A legalidade e a funcionalidade desse suporte dependem da existência de contratos de Licenciamento de <i>Software</i> válidos e ativos (ex: Microsoft, Adobe).
IV. Contratação de Sistemas de <i>Service Desk</i> (Ferramenta de Chamados)	A gestão e a mensuração de desempenho (SLAs) da Central de Serviços são realizadas por meio de uma ferramenta de registro de chamados ( <i>Help Desk</i> ). O contrato de suporte pressupõe a existência de um <b>Sistema de <i>Service Desk</i></b> (próprio ou contratado) para que os <b>10 PTs</b> possam registrar, categorizar e gerenciar o ciclo de vida dos chamados.

**Conclusão:** A Central de Serviços é o elo de operação e gestão de incidentes de todo o parque tecnológico. O Fiscal Técnico do contrato de Central de Serviços deve manter a comunicação e o alinhamento constantes com os gestores dos demais contratos correlatos para garantir que o ciclo de vida do suporte (Tópico 6) não seja interrompido por falhas em serviços de terceiros.

#### 11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO:

Esta Aquisição/Contratação está alinhada com o disposto no Plano Estratégico 2021-2026 deste Regional, aprovado pelo Ato TRT7 nº. 64/2021, bem como com as diretrizes da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

A contratação da Central de Serviços (Service Desk) é um instrumento essencial para o cumprimento dos seguintes Objetivos Estratégicos (OE) da Perspectiva Processos Internos e Aprendizado e Crescimento:

Objetivo Estratégico (OE)	Justificativa do Alinhamento
<b>Nº 3 - Garantir a duração razoável do processo</b>	O suporte técnico tempestivo e a alta disponibilidade da equipe (10 PTs) em unidades críticas, como Salas de Sessões e Varas, minimizam o tempo de inatividade causado por falhas em equipamentos (N2) ou sistemas (N1), contribuindo diretamente para a <b>celeridade da prestação jurisdicional</b>

	(macrodesafio: Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional).
<b>Nº 7 - Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica</b>	A terceirização das atividades operacionais (N1/N2) permite que os servidores efetivos da área de TIC se concentrem em atividades de maior valor agregado, como planejamento, gestão de riscos e <i>compliance</i> , aprimorando a Governança de TIC.
<b>Nº 10 - Aprimorar a Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e a proteção de dados</b>	A contratação de um Service Desk com medição rigorosa de Níveis de Serviço (IMR/ANS) e a adoção do modelo <b>N1 Interno</b> (maior segurança da informação) visam garantir a <b>integridade e a disponibilidade</b> dos sistemas de informação, conforme preconizado pela ENTIC-JUD.

A presente Aquisição/Contratação encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações - PAC deste Regional:

- ❖ Item: TIC26.05
- ❖ Demandante: CSSTIC - Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC
- ❖ Objeto: Terceirização de mão de obra de suporte
- ❖ Justificativa: Necessidade de suporte especializado de TIC para a sede, fórum e viagens às VTs no interior.
- ❖ Proad: 2780/2024

## **12. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO:**

A contratação dos 10 (dez) Postos de Trabalho em regime de Dedicação Exclusiva, por meio do modelo de Posto de Trabalho com IMR/ANS, é a solução mais viável para o TRT7 e produzirá benefícios diretos e indiretos essenciais à continuidade do negócio e à melhoria da gestão de TIC.<sup>1</sup>

### 12.1. Benefícios Diretos (Operacionais e de Continuidade)

Benefício Direto	Justificativa
<b>Garantia de Prontidão e Disponibilidade (N1 e N2 Interno)</b>	O modelo de <b>N1 e N2 Interno</b> (alocação dos técnicos nas dependências do TRT7) e a contratação por <b>Posto de Trabalho</b> garantem a disponibilidade imediata da equipe (10 PTs) em tempo integral (07h30min às 17h30min), o que é indispensável para o cumprimento de <b>SLA crítico de 30 minutos</b> em áreas vitais, como Presidência, Salas de Audiências e Sessões de Julgamento (1 PT de Suporte a Sessões).
<b>Redução do Tempo de Inatividade dos Usuários (SLA)</b>	O estabelecimento de rigorosos <b>Acordos de Nível de Serviço (ANS)</b> e a aplicação de glosas (IMR) asseguram a resolução rápida e eficaz de incidentes e requisições, minimizando o tempo de inatividade e aumentando a produtividade dos usuários (magistrados e servidores).
<b>Atendimento Especializado ao Interior (Field Service)</b>	O dimensionamento de 2 PTs com atribuição de <b>Service Field</b> garantirá o suporte presencial e especializado às Varas do Interior, mantendo o controle de custos através da remuneração por <b>Custo/Km</b> (incluindo todos os encargos diretos e indiretos, como seguros), além de prazos de solução definidos no TR (1 a 2 dias úteis).
<b>Mitigação do Risco de Rotatividade</b>	A substituição da mão de obra temporária (21 estagiários) por profissionais de carreira terceirizada (10 PTs) com <b>experiência mínima de 12 meses</b> e a cláusula de penalidade por alta rotatividade (IMR) reduzem a perda de conhecimento e garantem a estabilidade operacional da Central de Serviços.

## 12.2. Benefícios Indiretos e Estratégicos

Benefício Indireto	Justificativa
<b>Otimização da Equipe Interna (Déficit de Servidores)</b>	A terceirização das atividades operacionais (N1/N2) libera os <b>servidores efetivos do quadro</b> para se dedicarem a funções estratégicas, como o planejamento, a governança de TIC (Resolução CNJ nº 370/2021) e o desenvolvimento de sistemas, onde seu valor agregado é maior.
<b>Melhoria da Qualidade e da Imagem da TIC</b>	A prestação de serviço em conformidade com o modelo de gestão ITIL e com os níveis de serviço mensurados (IMR) contribuirá para o aumento do índice de satisfação dos usuários e para a melhoria da percepção da qualidade e profissionalismo da área de TIC do Tribunal.
<b>Conformidade com Órgãos de Controle</b>	A adoção do modelo <b>Posto de Trabalho + IMR/ANS</b> , conforme justificado na análise de viabilidade, está em estrita conformidade com a <b>Súmula nº 269 do TCU</b> , que exige a vinculação da remuneração a resultados, conferindo maior segurança jurídica ao processo de contratação.
<b>Gestão e Monitoramento Centralizados</b>	O posto de <b>Supervisor</b> (1 PT) garante a fiscalização minuciosa do desempenho da Contratada, bem como a gestão dos riscos trabalhistas por meio da <b>Conta Vinculada</b> e a aplicação das glosas, facilitando a gestão do contrato pela Administração.

## 12.3. Da Distinção de Atribuições e Inexistência de Preterição de Concurso Público

A presente contratação fundamenta-se na estrita distinção entre as atividades de execução material e as atividades de cunho estratégico e decisório da Secretaria de TIC do TRT7. As atribuições dos servidores do quadro permanente de Analistas e Técnicos de TIC deste Regional estão voltadas primordialmente para a **governança, gestão de serviços, gestão de projetos, infraestrutura crítica e segurança da informação**. Tais funções exigem alto nível de especialização, estabilidade funcional e poder de império, sendo indelegáveis a profissionais externos.

Em contrapartida, o objeto desta contratação abrange exclusivamente o **suporte operacional de rotina (Nível 1 e Nível 2)**, classificado como serviço técnico especializado de natureza acessória e complementar. Trata-se de tarefas de **baixa complexidade técnica** e execução material, como o atendimento remoto de primeiro nível e o suporte presencial para incidentes corriqueiros (Service Desk).

Nesse sentido, esclarece-se que:

- **Inexistência de Sobreposição:** As atividades licitadas não se confundem com as competências nucleares dos cargos efetivos, que permanecem alocados em funções de planejamento e supervisão das entregas da contratada.
- **Conformidade com o TCU:** A segregação obedece à **Súmula nº 269 do TCU**, que permite a alocação de postos de trabalho para serviços de TI que exijam prontidão e disponibilidade, desde que justificada a inviabilidade de outros modelos.
- **Situação de Concurso Vigente:** Eventual existência de concurso público em andamento ou vigente para cargos de TIC visa o provimento de vagas destinadas ao fortalecimento da **área estratégica e de gestão**. A utilização de servidores concursados para o atendimento de chamados operacionais básicos (N1/N2) configuraria evidente desvio de finalidade e prejuízo à eficiência administrativa, dado o elevado custo de oportunidade de utilizar mão de obra altamente qualificada em tarefas repetitivas de suporte.
- **Eficiência Operacional:** O dimensionamento de 10 Postos de Trabalho foi calculado já considerando a força de trabalho atual e a previsão de novos servidores, garantindo que a terceirização atue apenas no déficit operacional necessário para manter os **Acordos de Nível de Serviço (SLAs)** exigidos pela atividade jurisdicional.

Portanto, a contratação não caracteriza preterição de candidatos aprovados em concurso, uma vez que o escopo contratual é de natureza **instrumental e material**, não integrando o núcleo de atribuições que a Lei e os normativos do CNJ reservam aos servidores de carreira.

### **13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS:**

Para a correta viabilização da contratação de mão-de-obra especializada para a Central de Serviços de TIC (Service Desk) e a mitigação dos riscos operacionais e jurídicos, o Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7) deverá tomar as seguintes providências adicionais antes e durante a execução do contrato:

#### **13.1. Providências Prévias e Jurídicas (Fase de Planejamento)**

Providência	Detalhamento	Justificativa
<b>Garantia Contratual (Lei nº 14.133/2021)</b>	Exigir a <b>Garantia de Execução Contratual</b> (até 5% do valor do contrato) para cobrir, obrigatoriamente, o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias não adimplidas, conforme jurisprudência do TCU (Acórdão 1.214/2013-Plenário).	Proteção da Administração Pública contra a responsabilidade subsidiária e o risco de passivos trabalhistas.
<b>Instrução Processual Defensável</b>	Garantir que o Termo de Referência (TR) e a Planilha de Custos e Formação de Preços (PCF) contenham <b>justificativa técnica detalhada e robusta</b> para a adoção do modelo de <b>Posto de Trabalho</b> (10 PTs), citando a natureza de <i>disponibilidade</i> do Service Desk e a <b>Súmula nº 269 do TCU</b> .	Essencial para a segurança jurídica da contratação e para evitar impugnações e questionamentos por parte dos órgãos de controle.
<b>Treinamento da Fiscalização</b>	Promover a capacitação da <b>Equipe de Gestão da Contratação (EGC)</b> em temas como Gestão de Níveis de Serviço (ANS/IMR) e fiscalização de encargos trabalhistas (Conta Vinculada), visando o monitoramento eficaz do desempenho e da qualidade, e não apenas da assiduidade.	O sucesso do modelo de IMR depende criticamente da capacidade da Fiscalização de aplicar glosas de forma imediata e rigorosa.
<b>Alinhamento do Sistema de Chamados</b>	Assegurar que a ferramenta de <b>Sistema de Gerenciamento de Serviços (ITSM)</b> do TRT7 esteja totalmente parametrizada com os <b>Acordos de Nível de Serviço (ANS)</b> e pronta para receber o <i>onboarding</i> da equipe da Contratada, bem como os <i>scripts</i> de atendimento.	Minimizar o tempo de <i>Transição Contratual</i> e garantir que os 10 PTs iniciem o atendimento dentro dos parâmetros de qualidade no prazo mais curto possível. <sup>1</sup>

### 13.2. Providências Operacionais (Durante a Execução)



Providência	Detalhamento
<b>Conta Vinculada</b>	Exigir a abertura da <b>Conta-Depósito Vinculada e Bloqueada para Movimentação</b> , sob pena de retenção de pagamento, para o contingenciamento mensal das provisões de encargos trabalhistas.
<b>Controle de Deslocamento Interior</b>	O Fiscal de Contrato deve estabelecer um procedimento rigoroso de <b>validação do Custo/Km</b> e das diárias do Field Service Interior, atestando o efetivo deslocamento e a resolução da demanda (N2D), evitando fraudes e custos indevidos.
<b>Qualificação Onboarding</b> e	Fiscalizar a comprovação da <b>experiência mínima de 12 meses</b> para todos os alocados e realizar o treinamento específico (incluindo protocolo e vestimenta social) do técnico de <b>Suporte a Sessões</b> antes do início da sua atuação.

#### 14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS:

A contratação de mão-de-obra especializada para a Central de Serviços de TIC (Service Desk), embora de natureza predominantemente intelectual e remota, gera impactos ambientais e sociais indiretos (consumo de energia, geração de resíduos e gestão de recursos humanos) que devem ser mitigados, conforme a **Resolução nº 310/2021 do CSJT (Guia de Contratações Sustentáveis da JT)** e as diretrizes de Sustentabilidade e Acessibilidade do CNJ.

##### 14.1. Impactos Ambientais e Formas de Mitigação

Impacto Ambiental	Ações de Mitigação e Sustentabilidade (Exigências no TR)	Fundamento (Guia CSJT / Outros)
<b>Consumo de Energia e Água</b>	Exigir que a Contratada realize um <b>programa interno de treinamento</b> (nos três primeiros meses de execução contratual) para seus empregados alocados, focado na <b>redução do consumo de energia elétrica, água e produção de resíduos sólidos</b> . <sup>1</sup>	Exigência comum em ETPs da JT para serviços contínuos.

<b>Geração de Resíduos Eletrônicos (Field Service)</b>	Exigir que a Contratada se responsabilize pela <b>destinação adequada das peças substituídas e equipamentos obsoletos</b> (Field Service / N2 Interior), conforme as leis e normas ambientais aplicáveis e a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010).	Alinhamento com o Guia de Contratações Sustentáveis da JT (Resolução CSJT nº 310/2021).
<b>Desperdício de Material</b>	Exigir a adoção de medidas pela Contratada para <b>evitar o desperdício de água tratada</b> (em copas e banheiros utilizados pela equipe alocada).	Exigência baseada no Decreto nº 48.138/2003 e critérios de sustentabilidade da IN 01/2010.

#### 14.2. Impactos Sociais (Requisitos Inclusivos e Trabalhistas)

<b>Impacto Social</b>	<b>Ações de Promoção e Inclusão (Exigências no TR)</b>	<b>Fundamento (Lei/Resolução CSJT)</b>
<b>Saúde e Segurança do Trabalho</b>	Exigir a elaboração e implementação do <b>Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)</b> e <b>Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)</b> . Além disso, deve ser assegurada a capacitação em saúde e segurança no trabalho por <b>2 (duas) horas mensais</b> , dentro da jornada de trabalho.	Resolução CSJT nº 98/2012 e Normas Regulamentadoras (NR) do MTE.
<b>Inclusão Social e Cotas</b>	A Contratada deverá <b>cumprir as cotas legais</b> de Pessoas com Deficiência (PcD), conforme o Art. 93 da Lei nº 8.213/1991, e de Pessoas Negras, conforme o Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010).	Alinhamento com o Guia de Contratações Sustentáveis da JT (Resolução CSJT nº 310/2021).

<b>Ética e Sigilo</b>	Exigir a assinatura de <b>Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo</b> para todos os 10 PTs, dada a natureza sensível e sigilosa das informações processuais e pessoais (LGPD) tratadas pelo Service Desk.	Requisito de Segurança da Informação (LGPD) e boa prática da JT.
-----------------------	--	--

**15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE:** Por todo o exposto neste ETP, pelo conhecimento do mercado, pelas pesquisas realizadas, declaramos que a contratação é viável.

**16. INFORMAÇÕES PERTINENTES:**

- a) Foi exigida qualificação técnica por se tratar serviço técnico especializado;
- b) Foi exigida qualificação econômica-financeira por se tratar de serviço de valor representativo e de vigência continuada;
- c) Não será oportunizada a participação de pessoas físicas por se tratar de serviço que demanda estrutura e complexidade incompatíveis com a prestação por PF.
- d) Os serviços contratados se enquadram como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal do órgão;
- e) Os serviços não constam em Catálogo Eletrônico de Padronização do Governo Federal.

A Equipe de Planejamento da Contratação instituída no documento nº 4 do Proad 2.780/2024 aprova o presente Estudo Técnico Preliminar.

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<p>_____</p> <p><b>Meireles Silva Lira Junior</b> <b>Mat.:131650</b></p>	<p>_____</p> <p><b>Alfredo Antonio de Araujo</b> <b>Malheiros Filho</b> <b>Mat.:30871551</b></p>	<p>_____</p> <p><b>Lenívia de Castro e Silva Mendes</b> <b>Mat.: 30871513</b></p>

Fortaleza, 13 de março de 2026

***Francisco Jonathan Rebouças Maia***

*Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 7ª*

***Mat.: 30871392***