ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

SERVIÇOS DE TIC COM MÃO DE OBRA

1. Informações Gerais

1.1 N. do Processo SEI: 022374/2023

1.2 Unidade Requisitante: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE)

1.3 Unidade Técnica: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE)

1.4 Houve uma centralização da solicitação de diversas unidades?

(X) Não se aplica

( ) A unidade centralizou as solicitações das seguintes unidades: _____

1.5 Equipe de planejamento da contratação:

Integrantes administrativos:

Titular/Suplente	Nome	Unidade
Titular	Danilo Ribeiro Confessor	SCONT - Seção de Gestão de Contratações de TIC
Suplente	Tiemi Umebara	SCONT - Seção de Gestão de Contratações de TIC

Integrantes requisitantes:

Titular/Suplente	Nome	Unidade
Titular	Rodrigo Cardoso da Silva	SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel
Suplente	Guilherme Augusto Leite Alves	SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

Integrantes técnicos:

Titular/Suplente	Nome	Unidade
Titular	Nelton Mendes da Silva	SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel
Suplente	Carlos Magno Moura Alves Fernandes	SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

1.6 Responsável pela aprovação do Estudo Preliminar:

Nome: Humberto Fontoura Pradera

Secretaria/Assessoria: Secretaria de Tecnologia da Informação

1.7 Fiscais e gestores:

Fiscal(is) técnicos(s):

Titular: Nelton Mendes da Silva - Unidade SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

Suplente: Carlos Magno Moura Alves Fernandes - Unidade: SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

Fiscal(is) administrativo(s):

Titular: Winston Luiz de Oliveira Rodrigues - Unidade: Seção de Monitoramento e Planejamento de Contratos de TIC (SMTIC/CTIC)

Suplente: Éber Altino Gomes de Andrade - Unidade: Seção de Monitoramento e Planejamento de Contratos de TIC (SMTIC/CTIC)

Gestor(es):

Titular: Rodrigo Cardoso da Silva - Unidade: SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

Suplente: Guilherme Augusto Leite Alves - Unidade: SERTE - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

2. Necessidade da contratação

2.1 Descrição da necessidade:

Problema a ser resolvido:

Trata-se de uma contratação de postos de trabalho para o atendimento em telecomunicações nas especialidades de telefonia fixa e móvel, sob a forma de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão-de-obra, para atender de forma personalizada aos cargos de ministros, à presidência, aos gabinetes, aos usuários em trabalho remoto e, de forma especializada, às unidades e aos demais usuários do Superior Tribunal de Justiça.

O foco é a continuidade dos serviços indicados no objeto do Contrato STJ 11/2022, que se extinguirá, e a melhoria contínua no processo de atendimento de suporte dos colaboradores que apoiam na prestação dos serviços, com vistas a acompanhar o conjunto de diretrizes fundamentais planejada pelo Superior Tribunal de Justiça e as transformações digitais, cada vez mais recorrentes.

Há razões que fazem necessária esta contratação, dentre as quais são listadas:

1. o STJ não dispõe, em seu quadro de servidores, dos cargos previstos no objeto supracitado;
2. há intenção de manter a continuidade da prestação do serviço do Contrato STJ 11/2022, com data de vigência até o dia 31/10/2023.
3. há dados quantitativos e qualitativos de volumetria de atendimento que demonstram a necessidade da contratação;
4. existe uma extensa infraestrutura da rede de telecomunicações no STJ, que engloba aparelhos ramais e aparelhos móveis de telefonia, contabilizando um quantitativo aproximado de 4000 dispositivos, distribuídos em cerca de 3.700 (três mil e setecentos) telefones de mesa VoIP/SIP, 16 (dezesseis) telefones de mesa com vídeo chamada, 80 (oitenta) telefones IP sem fio (tecnologia VoWLAN), aplicativo fax virtual, aplicativo voicemail virtual e, ainda, 185 (cento e oitenta e cinco) dispositivos de comunicação móvel entre smartphones com sistemas operacionais iOS e Android e modems. Registre-se, ainda, que por esses dispositivos são gerados serviços de telefonia, realizado pelos usuários, próximos de 500.000 rubricas, mensais, de serviços de telecomunicações.

Desta forma, a terceirização dos serviços torna-se o meio mais adequado, para se atingir a meta planejada e o atendimento dos princípios da economicidade e eficiência, bem como um elevado padrão na satisfação do interesse público.

A contratação em tela está alinhada ao planejamento estratégico do STJ, conforme:

1. Na perspectiva "Pessoas e Recursos" do Plano Estratégico Institucional - **Plano STJ 2021-2026**, a contratação está alinhada com o objetivo estratégico de "*Intensificar o uso de tecnologias da informação - Aperfeiçoar os serviços e a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, bem como a segurança das informações, incentivando a transformação digital, com foco na satisfação dos usuários e no cumprimento da missão institucional.*";
2. Na perspectiva "Contribuição para a organização" do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - **PETIC 2020**, a contratação está alinhada com o objetivo estratégico de TIC " *Garantir a qualidade dos serviços de TIC*"; e
3. Nos objetivos estratégicos de TIC "*Fortalecer as estratégias de continuidade de TIC*" e "*Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços de TIC*" do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - **PDTIC 2023-2024**, a contratação está alinhada com as ações táticas "*Aprimorar a continuidade de serviços de TIC*" e "*Aprimorar a requisição de serviços de TIC*".

Os resultados a serem alcançados com esta contratação são:

Com a contratação, espera-se, em primeira mão, garantir a continuidade dos serviços após a expiração do contrato em vigor. Em seguida, ampliar a capacidade de averiguação de desempenho e qualidade dos serviços de atendimentos contratados, alinhar as prioridades estratégicas das áreas de negócio do Tribunal com o objeto contratado, mitigar insatisfações dos usuários demandantes, garantir o correto dimensionamento da equipe permitindo determinar o atendimento personalizado objetivando a qualidade do atendimento ao usuário final, reduzir o tempo de solução de problemas, que possam comprometer a continuidade dos serviços com a melhoria de boas práticas nos processos de serviços.

3. Requisitos da contratação

3.1 Requisitos legais da contratação:

(X) Não há conhecimento de nenhuma legislação que exija critérios especiais para contratação do objeto.
( ) Aplicação de margem de preferência. Informar a legislação:_____
( ) Outras legislações afetas ao objeto a ser contratado: _____

3.2 Apresentação de certidão e/ou atestado:

( ) Não há necessidade de apresentação de certidão e/ou atestado

(X) Sim. Quais?

I. Certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que demonstrem aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, mediante a comprovação de que a licitante:

   - possui experiência no gerenciamento de serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos; e

   - já executou contrato(s) com quantitativo mínimo de 7 **(sete) postos de trabalho**, podendo ser aceito o somatório de atestados, seguindo o disposto na alínea "c" do item 10.6 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES - MP n. 5, de 26 de maio de 2017 c/c Art. 1º da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Justificativa: Essa exigência se faz necessária tendo em vista a necessidade de se garantir que a empresa contratada tenha condições de prestar os serviços especificados, os quais requerem o emprego de corpo técnico especializado, apto a prestar suporte aos usuários de uma extensa infraestrutura, que engloba mais de 3.000 dispositivos de telefonia fixa, dentre ramais de Voz sobre IP (VoIP), de Voz sobre rede WLAN (VoWLAN) e aparelhos analógicos, além de centenas de dispositivos móveis, incluindo softphones (ramal por aplicativo celular), celulares e modems 4G/5G. Cabe salientar que a exigência estabelecida está em conformidade com o disposto na alínea "c" do item 10.6 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES - MP n. 5, de 26 de maio de 2017 c/c Art. 1º da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 98, de 26 de dezembro de 2022, bem como em conformidade com o limite estabelecido no §5º do art. 67 da Lei 14.133/2021.

3.3 Exigência de garantia contratual:

(X) Sim.

( ) Não. **Justificativa**: _____

3.4 Declaração de que o licitante possui ou instalará escritório local (Distrito Federal):

( ) Não se aplica

( ) Não será exigida a instalação de escritório local (Distrito Federal);

(X) Será exigida a instalação de escritório no Distrito Federal. **Justificativa**: Essa exigência se faz necessária tendo em vista que empresas de diversos estados vencem a licitação, assinam contrato e não têm montada, de forma espontânea, estrutura administrativa próxima ao local de gestão do contrato e de seus empregados. Com isso, a administração e os empregados têm dificuldade em manter contatos com os administradores da empresa. Logo, a exigência tem por objetivo diminuir potenciais problemas quanto à regular execução contratual, sendo somente exigido que a contratada possua uma estrutura mínima que garanta a boa execução contratual, de forma a não onerar desproporcionalmente as licitantes.

3.5 Deslocamento de técnico ou disponibilidade em unidade de prestação de serviço local para serviços de manutenção e assistência técnica:

(X) Não se aplica.

( ) Especificação da garantia exigida e das condições de manutenção e assistência técnica acompanhada da justificativa: _____

3.6 Metodologia utilizada para estimar o quantitativo de postos de trabalho/profissionais, observando, sempre que possível, a relação entre a demanda e a produtividade de cada posto de trabalho/profissional:

Serão contratados 7 (sete) postos de trabalhos conforme quantitativo estimado para suprir a demanda de atendimentos, sendo 6 (seis) técnicos e 1 (um) supervisor, para prestação de serviços terceirizados e continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, de apoio nas atividades de atendimento técnico em telecomunicações nas áreas de telefonia fixa com tecnologia VoIP e telefonia móvel, voltadas para os dispositivos individuais. Para melhor visualizar a topologia dos serviços de atendimento técnico, observa-se na tabela abaixo a quantidade de postos de trabalho a ser contratada.

Item		Descrição/ Especificação	Unidade de Medida	Quantidade
1		Postos de Trabalho	UN	7
	1.1	Técnico de Telecomunicações (telefonia) (CBO 3133-15)	UN	6
	1.2	Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO 1425-35)	UN	1

Os critérios utilizados para se chegar à quantidade solicitada, bem como memórias de cálculo e demais documentos que suportam a quantidade indicada acima constam no ***Anexo I – Da metodologia do quantitativo estimado*** deste documento de Estudos Preliminares.

3.7. Estimativa das quantidades a serem contratadas:

Foi estimada a quantidade de 7 postos de trabalho para esta contratação, sendo 1 supervisor e 6 técnicos em telecomunicações, a metodologia do quantitativo estimado está presente no ***Anexo I – Da metodologia do quantitativo estimado*** **.**

3.7.1 Houve aumento de postos de trabalho, em relação a última contratação:

(X) Não.

( ) Sim. **Justificativa**:

3.8. Perfil dos profissionais que serão alocados na prestação dos serviços:

Além dos requisitos básicos, tais como ter idade mínima de 18 anos e ensino médio completo, espera-se os seguintes perfis para cada posto:

a. **Perfil Profissional do Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO 1425-35):** são requisitos para o posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO 1425-35), os seguintes: Curso superior completo, na área de TI, comprovado por meio da apresentação do respectivo diploma registrado em instituição de ensino superior nacional credenciada pelo MEC, ou estrangeira com diploma revalidado; Possuir experiência mínima de **2 (dois) anos** e atuação em atividades de supervisão e suporte em serviços TIC, comprovada mediante apresentação de anotação em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou Declaração do Empregador, constando identificação do trabalhador e período trabalhado; Treinamentos e/ou cursos que totalizem o mínimo de **240 (duzentos e quarenta) horas** na área de Tecnologia da Informação, comprovados mediante apresentação de certificados que contenham identificação do participante, título do curso/treinamento e carga horária; Ter capacidade de expressar-se de assertiva, clara e objetiva, tanto na linguagem escrita quanto na falada; e Capacidade de ser ativo, se prontificando às determinações e proativo se antecipando às situações. **Além disso, espera-se Noções/Conhecimentos em:** Uso de aplicativos de edição do pacote Microsoft Office, LibreOffice ou similares; Hardware no contexto de telecomunicações; Uso de aplicações web; Uso e manuseio de dispositivos móveis e sistemas VoIP e seus periféricos; Segurança da Informação; Frameworks de gestão de TIC; Norma NBR ISO 9001 e outras similares; Redes de Computadores; Técnicas de gestão de equipes; Governança de TI; Banco de Dados.
b. **Perfil do Profissional para o Suporte Técnico Presencial (Técnico de Telecomunicações, CBO 3133-15):** são requisitos para o posto de Suporte Técnico Presencial (Técnico de Telecomunicações, CBO 3133-15), os seguintes: formação acadêmica em curso profissionalizante em Telecomunicações, Eletrônica ou Manutenção de Computadores, ou similar, comprovado por meio da apresentação do respectivo diploma registrado em instituição de ensino credenciada pelo MEC, e Registro no Conselho Classe/Órgão Competente; Experiência profissional mínima de **1 (um) ano** na atividade de suporte técnico em telefonia (convencional e/ou IP móvel), incluindo instalação, configuração e resolução de problemas em sistemas de telefonia VoIP fixa e móvel, e/ou infraestrutura de redes e/ou suporte a usuário de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), comprovada mediante apresentação de anotação em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou Declaração do Empregador, constando identificação do trabalhador e período trabalhado; e experiência em atendimento ao cliente em ambiente de tecnologia da informação. **Além disso, espera-se Noções/Conhecimentos em:** Uso de ferramentas de gerência de redes; Acesso, uso e manuseio de roteadores; Redes de Computadores; Cabeamento estruturado - UTP - e fibra óptica; Configuração de aparelhos celulares; Instalação e configuração de softwares básicos comerciais de dispositivos de telefonia móvel, tais como aplicativos dos sistemas operacionais de smartphones, iOS e Android preferencialmente, para esclarecer dúvidas dos usuários; Conhecimentos básicos que possibilitem o aprendizado dos aplicativos e sistemas internos de centrais privadas de telefonia e públicas para auxiliar os usuários como usar os recursos disponibilizados; Instalação de centrais de blocos de conexão e linhas diretas de STFC; Análise de problemas em serviços de TV por assinatura; Hardware e software relacionados a sistemas de telecomunicações, preferencialmente relacionados a sistemas instalados no ambiente da Contratante, para apontar as soluções adequadas; Configuração de dispositivos de comunicação de voz SIP; Uso de aplicativos de edição do pacote Microsoft Office, LibreOffice ou similares; Uso de sistemas de gerenciamento de atendimentos, em que serão documentadas e mantidas atualizadas as soluções dos incidentes em bases de conhecimento revisadas pelo supervisor e aprovadas pelo Contratante; Telefonia analógica, digital e de voz sobre IP (Voice over IP - VoIP).

3.9 Definição do salário dos profissionais*:

( ) Regra. O salário base da categoria previsto atualmente:

(X) Exceção. O valor do salário fixado no Termo de Referência/Projeto Básico para os seguintes postos:
I. para o cargo de Técnico em Telecomunicações (telefonia) (CBO: 3133): média obtida na pesquisa de mercado para esse cargo (vide Anexo III), de R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro reais e sessenta e nove centavos) ; e
II. para o cargo de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35): a média obtida na pesquisa de mercado para esse cargo (vide Anexo III), de R$ 5.113,75 (cinco mil cento e treze reais e setenta e cinco centavos) .

3.9.1 Fontes da ampla pesquisa para obtenção do salário fixado de acordo com o praticado no mercado e o perfil exigido do profissional:

O valor do salário fixado para os postos de Técnico em Telecomunicações e Supervisor com formação em Tecnologia da Informação foram fixados tomando-se por base valores obtidos em pesquisa de mercado, superiores ao nível inicial do cargo (piso), tendo em vista a complexidade e a diversidade das atribuições dos postos, conforme explicado no Anexo destes estudos.

Para isso foi realizada pesquisa de mercado, com vistas a identificar a média praticada na iniciativa privada, na Administração Pública Federal e em outros instrumentos coletivos.

A utilização desse critério visa identificar a remuneração compatível com a complexidade das atribuições exigidas, tendo em vista a amplitude do parque tecnológico de telecomunicações do STJ, conforme indicado no Anexo I deste documento, reduzindo o risco de impacto na qualidade dos serviços. O Anexo IV fornece uma análise comparativa da complexidade das atribuições de postos similares em contratações públicas, bem como das correspondentes remunerações.

Assim, foram utilizados os seguintes critérios:

- para o cargo de Técnico de Telecomunicações (CBO: 3133-15), foi adotada a média obtida na pesquisa de mercado para esse cargo, de R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro reais e sessenta e nove centavos); e
- para o cargo de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35), foi adotada a média obtida na pesquisa de mercado para esse cargo, de R$ 5.113,75 (cinco mil cento e treze reais e setenta e cinco centavos).

A metodologia adotada para obtenção das médias de mercado é descrita no ***Anexo III***.

3.9.2 Há previsão de alguma das seguintes rubricas: adicional noturno, hora extra, sobreaviso, adicional de feriado trabalhado e intervalo intrajornada*?

(X) Não. ( ) Sim. Quais?_____ Quais Postos?_____

Justificativa: _____

3.10 Demais requisitos da contratação:

Os demais requisitos e/ou informações pertinentes à presente contratação seguem conforme alíneas a seguir.

a. **Objeto pretendido requer formalização de contrato?** (X) Sim.

b. **Duração Inicial do Contrato: (X) Duração superior a 12 meses, tendo em vista a seguinte justificativa:** Tem sido a prática adotada pela administração do STJ a duração mínima de 24 (vinte e quatro) meses. Além disso, a Instrução Normativa STJ/GDG n. 10 de 2022 define que o "atendimento a usuários de TIC" deve ser prestada de forma contínua e indica, por meio de seu Art. 6º, que a vigência contratual, nesse caso, é, preferencialmente, de 24 (vinte e quatro) meses. A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses a contar da assinatura do contrato.

c. **Possibilidade de prorrogação do contrato: (X) Sim.** A contratação trata de prestação de serviços a serem executados de forma contínua, conforme previsto na IN STJ/GDG n. 10/2022, art. 4º, Inciso IV.

d. **Histórico da Contratação Anterior:** (X) Há histórico e aconteceram as seguintes ocorrências: O histórico de ocorrências observadas durante a vigência do Contrato 11/2022 consta analisado no ***Anexo II – Análise dos indicadores de nível de serviço observados no Contrato 11/2022***. Assim, foram estabelecidas ações a serem tomadas para evitar que tais ocorrências aconteçam novamente. Para inibir novas ocorrências, mantendo ou elevando a qualidade do serviço prestado, serão incluídas no Termo de Referência da contratação:

   I. adoção de novos indicadores de nível de serviço;

   II. ajuste dos limiares de conformidade de indicadores;

   III. adoção de penalidades aplicáveis em caso de violação do nível de serviço acordado através de indicadores.

e. **Haverá necessidade de designação de preposto?** (X) Sim.

f. **A contratação trata de prestação de serviço com regime de dedicação exclusiva de mão de obra?** (X) Sim. Os requisitos referentes a mão de obra estão na alínea **q** deste item 3.10**.**

g. **Há Requisitos de Negócio aplicáveis ao objeto?** (X) Sim. Detalhar: Indicadores de Nível de Serviço que são requisitos dos serviços, atribuído ao posto de trabalho, condicionando o desempenho e performance do serviço contratado. A contratada deverá cumprir as metas estabelecidas, aferindo categoricamente o pagamento mensal da fatura. A descrição dos procedimentos é feita na alínea k deste item 3.10. Os procedimentos a serem adotados para realizar cada tipo de atendimento são organizados em base de conhecimento, possibilitando a verificação da conformidade dos atendimentos.

h. **Há Requisitos Temporais aplicáveis ao objeto?** (X) Sim. Detalhar: Há requisitos temporais aplicáveis à solução dos atendimentos:

   I. Tempo de fechamento da ordem de serviço;

   II. Tempo de ordem de serviço aberta;

   III. Tempo de Início de Atendimento;

   IV. Quantidade de Chamados abertos sem andamento;

   V. Quantidade de chamados resolvidos no mesmo dia;

   VI. Tempo da requisição de manutenção; e

   VII. Quantidade de cadastro efetivado.

i. **Há Requisitos de Segurança da Informação aplicáveis ao objeto?** (X) Sim. Detalhar: São requisitos de segurança:

I. Celebração de Termo de Sigilo e Confidencialidade; e

II. Observação das disposições da: Política de segurança do Superior Tribunal de Justiça; do Código de conduta do Superior Tribunal de Justiça; e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

j. **Há outros Requisitos necessários à execução do objeto? (X) Sim. Detalhar:**

I. Gerenciar a execução dos serviços contratados;

II. Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

III. Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes a execução dos serviços contratados;

IV. Cumprir com os procedimentos administrativos – trabalhistas, tais como: entregar os contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;

V. Informar ao fiscal ou o gestor do contrato sobre quaisquer conflitos que possam dificultar o fluxo dos serviços;

VI. Responder de imediato aos chamados técnicos;

VII. Diligenciar ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;

VIII. Manter o preposto disponível para o atendimento das demandas nos dias úteis, contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para execução das atividades;

IX. Apresentar, previamente, a relação dos profissionais a serem designados para os serviços, com a respectiva documentação de avaliação individual, para que sejam verificadas, quanto aos Requisitos de Capacitação;

X. Gerenciar e controlar a frequência dos colaboradores

XI. Juntar a documentação Trabalhista; tributária e previdenciária comprobatória dos colaboradores, vale refeição, vale transporte, entre outros.

k. **Descrição de procedimentos e critérios de aceitação dos serviços prestados e/ou bens fornecidos, abrangendo métricas, indicadores e valores aceitáveis;** Detalhar: O critério de aceitação dos serviços será por acompanhamento da execução contratual, sendo realizado por meio de medições mensais dos indicadores elencados para compor o Acordo de Nível de Serviço (ANS) a fim de totalizar o pagamento da fatura. Assim, a forma de aceitação dos serviços contratados será mensal, após a prestação desses serviços Técnicos Continuados, em valores fixos; baseado no valor contratual específico e nos resultados dos indicadores recebidos no mês de apuração e deduzidos os valores dos descontos (fatores de ajustes) e multas apurados, se for o caso. Tabela de indicadores com metas fixadas, exposta adiante:

Indicador	Descrição	Meta exigida atual	Nível Mínimo de Serviço Esperado [Limite (i)]	Glosa aplicada no total da fatura mensal, para Metas não atingidas. [Peso (i)]
ICR	Índice de Chamados Reabertos	≤5%	20%	15 %
IIA	Índice de Início de Atendimento no Prazo	≥96%	70%	30 %
IRS	Índice de Chamados reabertos sem andamento	≤0,5%	20%	5 %
ISC	Índice de Satisfação do Cliente	≥90%	60%	2,5 %
ISD	Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	≥94%	70%	15 %
ISS	Índice de Solução das Solicitações no Prazo	≥90%	70%	17,5 %
ICN	Índice de Chamados com Não Conformidade por Campo	≤2,0%	20%	15 %

l. **Definição de metodologia de avaliação da qualidade e da adequação da STIC às especificações funcionais e tecnológicas.** Detalhar:

ATIVIDADE	PROPÓSITO

ATIVIDADE	PROPÓSITO
Monitoramento diário e mensal dos indicadores de serviços;	Apostilamento de relatórios mensais extraídos dos softwares de gerenciamento (Software de Gerenciamento de Atendimento /Incidente e Software de Gerenciamento de Central Telefônica)
Monitoramento exclusivo do indicador de **satisfação do cliente:**	Produção de relatórios periódicos extraídos dos softwares de gerenciamento
Revista de documentação obrigatória	Análise da Regularidade trabalhista da empresa junto aos seus funcionários alocados no contrato
Revista dos atendimentos	Consideração sobre a resolução técnica prestada aos usuários por parte dos colaboradores
Fiscalização técnica e administrativa de técnicos	Atenção e observação constante na conduta e atitude profissional dos colaboradores em relação aos serviços e aos usuários
Reuniões com a empresa	esclarecer conflitos de interesses contratuais entre as partes ou elucidar correspondências oficiais

m. **A garantia de inspeções e diligências, quando aplicáveis, bem como procedimento de execução;** detalhar:

I. O atendimento será comprovado mediante o registro do chamado técnico no Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos – SIGA –, com a inspeção final do fiscal técnico; e

II. O serviço será também inspecionado pelo fiscal administrativo, indicado, para inspeções e diligências contratuais.

n. **Avaliação e definição dos recursos materiais e humanos necessários à implantação e à manutenção da Solução de Tecnologia da Informação;** Detalhar:

I. Recursos Materiais: Foram estabelecidos os recursos materiais listados abaixo para possibilitar a continuidade da execução dos serviços nas dependências do CONTRATANTE. Contudo, cabe salientar que, considerando tratar-se da continuidade de serviço terceirizado já prestado a esta Corte, sem alteração no número de postos de técnico em telecomunicações (atualmente 6), não se vislumbra que a contratação causará impactos negativos nesses indicadores e em seus respectivos planos de metas, motivo pelo qual não foram realizadas marcações no item 5.2.6 destes estudos técnicos preliminares.

- Estação de trabalho (computador);
- Energia elétrica;
- Materiais básicos de escritório (caneta, lápis, papel, clips etc.);
- Espaço físico específico;
- Infraestrutura física (mobiliário);
- Telefone ramal;
- Software de gerenciamento de atendimento (Sistema para registro, acompanhamento e encerramento dos incidentes); e
- Software de Gestão do Conhecimento (base de conhecimento).

II. **Recursos Humanos:** Foram estabelecidas as seguintes colocações para atender a execução da contratação:

Categoria	Atribuições	QTD
Supervisor com formação em Tecnologia da Informação	Gerenciar e acompanhar as atividades dos técnicos.	1
Técnicos	Suporte técnico presencial e atendimento de demandas de Telefonia/telecomunicações nas dependências gerais do Contratante	6

Função	Atribuições

Função	Atribuições
Integrante Administrativo	Identificar e especificar as regras administrativas aplicáveis ao objeto pretendido, observando, no que couber, os elementos contidos nos documentos padronizados e disponibilizados no sistema e-PRO e na intranet do Tribunal, conforme estabelecido na alínea c do art. 2º da INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GDG N. 4 DE 13 DE FEVEREIRO DE 2023.
Integrante Técnico	Definir os requisitos técnicos aplicáveis à contratação, conforme estabelecido na alínea b do art. 2º da INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GDG N. 4 DE 13 DE FEVEREIRO DE 2023.
Integrante requisitante	Definir os requisitos negociais aplicáveis à contratação, conforme estabelecido na alínea a do art. 2º da INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GDG N. 4 DE 13 DE FEVEREIRO DE 2023.
Equipe de gestão e fiscalização do contrato	Gerir e fiscalizar o contrato resultante do procedimento de contratação, em atenção ao disposto no Manual de gestão e fiscalização de contratos do STJ.

o. **Definição dos mecanismos para continuidade da Solução de Tecnologia da Informação em eventual interrupção contratual;** Detalhar:

I. Chamar para contratação a empresa que ficou na segunda colocação do certame;

II. Nova Contratação;

III. Contratação Emergencial.

p. **Forma de transferência de todos os conhecimentos aplicáveis ao objeto da contratação;** Detalhar: Capacitação de técnicos indicados nos procedimentos adotados na prestação de serviço na forma de Transferência de conhecimento via treinamento teórico e prático para os técnicos indicados, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização dos processos de serviços, utilizando toda a Base de Conhecimento de incidentes ocorridos e catalogados.

q. **Requisitos para serviços com Regime de Dedicação Exclusiva de Mão de Obra:**

I. **A contratação trata de prestação de serviço com regime de dedicação exclusiva de mão de obra?** (X) Sim.

II. **Forma de Aferição/Medição do serviço:** (X) Exceção - critério de remuneração da contratada por postos de trabalho, devendo ser definido o método de cálculo para quantidades e tipos de postos necessários à contratação. Justificar a não adoção da regra de utilização de unidade de medida por resultado mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido: A unidade de manutenção técnica de telefonia (SERTE) do Tribunal necessita da permanência dos prestadores de serviço à disposição para os chamados que ocorrem durante todo o horário definido para mitigar insatisfações dos usuários demandantes, garantir o correto dimensionamento da equipe permitindo determinar o atendimento personalizado, objetivando a qualidade do atendimento ao usuário final, reduzir o tempo de solução de problemas que possam comprometer a continuidade dos serviços com a melhoria de boas práticas nos processos de serviços. Ainda, serão utilizados Indicadores de Nível de Serviço que são requisitos dos serviços, atribuído ao posto de trabalho, condicionando o desempenho e performance do serviço contratado. A contratada deverá cumprir as metas estabelecidas, aferindo categoricamente o pagamento mensal da fatura.

III. **Há Requisitos de experiência profissional da equipe envolvida na prestação dos serviços?**

- Quanto ao posto de Técnico de Telecomunicações, esta unidade técnica informa que tal posto possui responsabilidades na solução de chamados que, se não realizados de maneira eficiente, podem prejudicar o devido andamento processual do Tribunal, razão pela qual foi imprescindível a exigência de experiência mínima de 2 anos, de forma a garantir que os profissionais possuam amplo conhecimento das tecnologias necessárias à solução eficiente dos chamados. Além disso, cumpre observar a amplitude do parque tecnológico de telecomunicações com o qual tais profissionais deverão ter familiaridade, abrangendo desde a configuração de dispositivos de Serviço Móvel Pessoal (smartphones) – que, por si só, apresentam elevada dinamicidade de atualizações -, até configurações em central telefônica híbrida, com recursos analógicos e de voz sobre IP (VoIP).
- Quanto ao cargo de Supervisor com formação em Tecnologia da informação, a EPC informa que o cargo possui a responsabilidade de gerenciar e supervisionar a equipe de técnicos, além de garantir o cumprimento do nível de serviço acordado. Considerando a dinâmica de atendimentos e a necessidade de

compreensão dos procedimentos adotados para as respectivas soluções, os quais devem ser documentados em base de conhecimento, é imprescindível a exigência de experiência mínima de 2 anos, ao menos compatível com a experiência exigida dos profissionais supervisionados.

Item do objeto	Requisito	Comprovação
Item 1.1 - Técnico de Telecomunicações (telefonia) (CBO: 3133-15)	Experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade de suporte técnico em telefonia (convencional e/ou IP móvel), incluindo instalação, configuração e resolução de problemas em sistemas de telefonia VoIP fixa e móvel.	Carteira de trabalho, declaração da empresa
	Registro no conselho de classe correspondente, se houver.	Carteira de registro do conselho ou declaração emitida pelo conselho atestando ser o profissional registrado.
Item 1.2 – Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO: 1425-35)	Experiência mínima de 2 dois anos de atuação em atividade de suporte técnico	Carteira de trabalho, declaração da empresa
	Capacidade de ser ativo, se prontificando às determinações e proativo, antecipando-se às situações	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Banco de Dados	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em sistema operacional MS Windows ou superior	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos no uso de aplicativos de automação de escritório MSOffice ou superior.	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Segurança da Informação	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Redes de Computadores	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Introdução a Computação	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Governança de TI	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Dispositivos Móveis	Acompanhamento dos serviços
	Noções/Conhecimentos técnicos em Gestão de Equipes	Acompanhamento dos serviços

IV. **Há Requisitos de formação da equipe envolvida na prestação dos serviços? (X) Sim. Detalhar:**

Item do objeto	Requisito	Comprovação
Item 1.1 do objeto - Técnico de Telecomunicações (telefonia) (CBO: 3133-15)	Formação acadêmica em curso profissionalizante Telecomunicações ou Eletrônica e ou de Manutenção de Computadores.	Diploma registrado em instituição de ensino credenciada pelo MEC.
Item 1.2 do objeto - Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35)	Curso superior completo, preferencialmente na área de TI.	Diploma registrado em instituição de ensino superior nacional credenciada pelo MEC, ou estrangeira com diploma revalidado.
	Treinamentos que totalizem no mínimo de 240 (duzentos e quarenta) horas na área de Tecnologia da Informação.	Certificados que contenham identificação do participante, título do curso/treinamento e carga horária.

4. Soluções de Tecnologia da Informação

4.1 Diferentes soluções de TIC que, com base em levantamento de mercado, possam atender à necessidade do Tribunal:

Esta Equipe de Planejamento da Contratação desconhece outra solução que possa atender à necessidade apontada. Nesse contexto, a solução adotada, amplamente observada em outros órgãos da Administração Pública Federal, é a de terceirização do suporte a usuário em suas diversas modalidades (neste caso, ao usuário de telefonia fixa e móvel).

4.2 Análise e comparação entre os custos totais das soluções de TIC avaliadas:

Não se aplica.

4.3 Avaliação das necessidades de adequação do ambiente do Tribunal e das providências a serem adotadas pela Administração para início da execução objeto:

Considerando-se que os serviços a serem contratados já são prestados ao STJ por meio do contrato STJ 11/2022, não há necessidades de providências ou de adequações no ambiente do órgão, exceto as que eventualmente vierem a ser determinadas pela equipe de contratação ou pela alta administração.

4.4 Justificativa da solução de TIC escolhida, considerando o ciclo de vida do objeto:

As soluções de mercado para a demanda em análise são oferecidas por diversas empresas especializadas na terceirização de serviços de atendimento de suporte de telecomunicações nas categorias de telefonia fixa e telefonia móvel. Este é o caminho adotado preferencialmente pelo Superior Tribunal de Justiça, aprimorando a gestão e reduzindo custos operacionais. Uma vez que a terceirização dos serviços, em instituições públicas, tem sido considerada como vantajosa, pois reduz os custos e evita desperdícios.

Apesar do objeto comum, as contratações diferem nos seguintes aspectos:

- Quantitativo de equipamentos instalados no parque do STJ;
- Número de usuários e tipos de usuários;
- Requisitos de qualificação e experiência da equipe técnica da Contratada;
- Nível de serviço, indicadores e metas exigidas; e
- Segurança e confiança.

Não se recomendando a terceirização dos serviços, restaria a perspectiva de trazer um corpo técnico efetivo, constituído totalmente por servidores concursados, procedimento raro nas instituições para essa natureza de serviço, objeto de contratação desse estudo preliminar. Estas variáveis, incluídas nas distintas unidades de medidas empregadas pelas instituições na mensuração da sua contratação, permitem somente o comparativo global do serviço.

Ante o exposto, a solução escolhida é a terceirização dos serviços com POSTO DE TRABALHO mão de obra exclusiva E COM MEDIÇÕES MENSAIS DE INDICADORES BASEADOS EM ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) PARA PAGAMENTO DOS SERVIÇOS.

Cabe salientar que a demanda consta definida como serviço de prestação continuada, conforme inciso IV do art. 4º da INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GDG N. 10 DE 28 DE ABRIL DE 2022 .

4.5 Sustentação do contrato:

O plano de sustentação está no Doc. SEI 3645992 e foi definido conforme modelo do guia de contratações de TIC do poder judiciário (Resolução Nº 468 de 15/07/2022).

4.6 Estimativa do valor da contratação:

A estimativa do valor da contratação foi de **R$ 1.715.303,28 (um milhão, setecentos e quinze mil trezentos e três reais e vinte e oito centavos)** para 24 meses de contrato. Os preços unitários estão descritos na planilha de custos (docs. SEI 5019793 e 5019794), e foram embasados em pesquisa de mercado, detalhada no anexo Anexo III – Pesquisa de mercado para os salários e demais itens da planilha de formação de preços e presente nos docs. SEI 3893868, 3893870, 3893871, 3927129, 3893877, 3927137, 3927125, 3927140, 3927141, 5019789, 5019790, 5019791, 5019792, 5019793 e 5019794. Os custos de uniforme foram estimados com base nos custos verificados no Contrato STJ 11/2022 e serão atualizados mediante pesquisa de mercado no decorrer da instrução da contratação.

4.7 Justificativa para o parcelamento ou não da solução:

( ) Não se aplica em razão da licitação ser dispensável ou inexigível.

( ) Não é possível o parcelamento, pois trata-se de apenas 1 (um) item. (ADJUDICAÇÃO: MENOR PREÇO POR ITEM).

( ) É possível a contratação da solução de forma divisível observado o §2 do art. 40 da Lei n. 14.133/2021 (ADJUDICAÇÃO: MENOR PREÇO POR ITEM).

(X) Todos ou alguns itens da solução devem ser agrupados para o fornecimento por uma única empresa, observado o §3 do art. 40 da Lei n. 14.133/2021 (ADJUDICAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL). **Justificativa**: Considera-se menor preço global como a forma mais adequada para a contratação, por se tratar de um serviço tecnológico especializado de atendimento com a mesma natureza contínua, prestado através da contratação de postos de trabalho. E, ainda, por se tratar de uma contratação de categorias profissionais afins, onde se busca o menor preço para a prestação do serviço, evidenciando que haveria a possibilidade de perda de economia de escala no caso de separação dos itens.

4.8 Contratações correlatas e/ou interdependentes:

Há interdependência com o Contrato STJ 06/2022, pelo qual é realizado a manutenção e sustentação dos sistemas de telefonia fixa (Central telefônica e ramais). Além disso também há interdependência com os contratos sob gestão da SGRES/CCOM de Serviço Móvel Pessoal (Contratos STJ 088/2018, STJ 062/2020 e 050/2021) e de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (SIP Trunking, por meio do Contrato STJ 091/2022). Esses contratos são responsáveis por manter a infraestrutura sobre a qual é realizado o suporte ao usuário que é o objeto desta contratação.

4.8.1 Existe um contrato atual vigente ou instrumento equivalente, com objeto a ser licitado?

( ) Não. (X) Sim. O contrato atual (n. 11/2022) (Processo SEI n. 005697/2021) terá sua vigência finda em 31/10/2023.

4.9 Alinhamento entre a contratação e o Pcaq:

(X) O objeto pretendido não consta do PCAq. **Justificativa**: Considerando a expectativa de renovação do Contrato 11/2022, não foi prevista a contratação no PCAq 2023. Cabe salientar, contudo, que houve previsão de prorrogação do Contrato STJ n. 011/2022, constante da fl. 65 do Anexo II do Planejamento das Contratações e Aquisições - PCAq/2023 - Contratos Vigentes Passíveis de Prorrogação (PORTARIA STJ/GDG N. 235 DE 16 DE MARÇO DE 2023).

( ) O objeto pretendido consta do PCAq no item _____ da planilha.

4.10 Alinhamento entre a contratação e outros instrumentos de planejamento da administração:

A contratação está alinhada com o planejamento estratégico do STJ, conforme abaixo:

a. Na perspectiva "Pessoas e Recursos" do Plano Estratégico Institucional - **Plano STJ 2021-2026**, a contratação está alinhada com o objetivo estratégico de "*Intensificar o uso de tecnologias da informação - Aperfeiçoar os serviços e a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, bem como a segurança das informações, incentivando a transformação digital, com foco na satisfação dos usuários e no cumprimento da missão institucional.*";
b. Na perspectiva "Contribuição para a organização" do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - **PETIC 2020**, a contratação está alinhada com o objetivo estratégico de TIC " *Garantir a qualidade dos serviços de TIC*"; e
c. Nos objetivos estratégicos de TIC "*Fortalecer as estratégias de continuidade de TIC*" e "*Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços de TIC*" do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - **PDTIC 2023-2024**, a contratação está alinhada com as ações táticas "*Aprimorar a continuidade de serviços de TIC*" e "*Aprimorar a requisição de serviços de TIC*".

4.11 Classificação do objeto:

(X) bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.
( ) bens e serviços especiais: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser considerados bens e serviços comuns. **Justificativa*:***

4.12 Participação de empresas reunidas em consórcio:

(X) Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio. **Justificativa**: O objeto a ser contratado não possui condições técnicas complexas que exijam a atuação de mais de uma empresa para prestação dos serviços, uma vez que não exige junção de esforços de segmentos distintos destinados à sua prestação. Trata-se de serviços comumente prestados por diversas empresas que atuam individualmente no mercado. Ademais, a experiência de licitações anteriores do mesmo objeto, em que não foi permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, foi bem sucedida e competitiva, a exemplo dos Pregões que resultaram nos contratos 70/2016 e 11/2022, entre outros.

( ) Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio. Justificativa: _____

5. Planejamento

5.1 Resultados pretendidos:

Com a contratação, espera-se, em primeira mão, garantir a continuidade dos serviços após a expiração do contrato em vigor. Em seguida, ampliar a capacidade de averiguação de desempenho e qualidade dos serviços de atendimentos contratados, alinhar as prioridades estratégicas das áreas de negócio do Tribunal com o objeto contratado, mitigar insatisfações dos usuários demandantes, garantir o correto dimensionamento da equipe permitindo determinar o atendimento personalizado objetivando a qualidade do atendimento ao usuário final, reduzir o tempo de solução de problemas, que possam comprometer a continuidade dos serviços com a melhoria de boas práticas nos processos de serviços.

A contratação beneficiará todos os usuários dos serviços de telecomunicações do STJ, compreendendo ministros, presidência, gabinetes, todas as unidades, usuários em regime de home office e demais usuários listados na RESOLUÇÃO STJ N. 2 DE 4 DE FEVEREIRO DE 2015, a qual dispõe sobre os serviços de telecomunicações do Superior Tribunal de Justiça.

5.2 Possíveis impactos ambientais:

I – Critérios:

5.2.1 Tenho conhecimento de que: A fabricante e/ou distribuidora, e/ou importadora, e/ou comerciante e/ou consumidora deste objeto deve possuir Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras e/ou Utilizadoras de Recursos Ambientais (CTF/APP)?

a) (X) Não. ( ) Sim. Identifique a(s) categoria(s) da Ficha Técnica de Enquadramento (FTE): _____

b) (X) a fabricante, e/ou distribuidora, e/ou importadora, e/ou comerciante, e/ou consumidora deste objeto **não se enquadra nas FTEs do CTF/APP**.

5.2.2 Os produtos/objetos são constituídos de material (marque quantos itens forem necessários):

( ) renovável ( ) reciclado ( ) atóxico ( ) biodegradável (X) não se aplica

5.2.3 Os objetos são considerados produtos perigosos (item 3 do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos do STJ):

(X) Não. ( ) Sim. Quais? _____

5.2.4 Os objetos da aquisição devem estar em conformidade com os seguintes regulamentos técnico/legal: (marque quantos itens forem necessários):

( ) Etiqueta Nacional de Conservação de Energia ( ) Certificado de Conformidade de Potência Sonora de Produtos Eletrodomésticos ( ) Certificado de Vistoria de Veículo ( ) Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos ( ) Documento de Origem Florestal ( ) Autorização para o Exercício da Atividade de Revenda de GLP ( ) Outro(s). Especificar: _____

5.2.5 Há outros critérios de sustentabilidade, além dos relacionados acima:

(X) Não. ( ) Sim. Descreva: _____

Deverão ser consideradas nesse item as diretivas do Guia de Licitações Sustentáveis do STJ, normativos internos e a legislação vigente.

II – Plano de Logística Sustentável do STJ (PLS-STJ):

5.2.6 Essa aquisição ou contratação demandará ou resultará em (marque quantos itens forem necessários)

( ) geração de resíduo.
( ) consumo de papel.
( ) consumo de outros materiais de expediente (caneta, grampos, clips, pastas etc).
( ) consumo de café ou açúcar.
( ) consumo de água mineral envasada.
( ) gastos com correspondências.
( ) instalação de computador ou impressora.
( ) aparelho de telefone fixo ou móvel.
( ) consumo de energia elétrica.
( ) consumo de água.
( ) serviços de engenharia (instalações elétricas, hidráulicas, ponto de rede, ponto de telefone, divisórias).
( ) obras civis (reforma ou construção de edificação).
( ) serviço de limpeza - aumento da área a ser limpa no STJ.
( ) serviço de vigilância - aumento no número de postos.
( ) quantidade de veículos na frota do STJ.
( ) gasto com contratos de veículos (manutenção, peças, insumos, seguro, lavagem, terceirização, exceto motorista).
( ) consumo de combustível.
( ) ação de qualidade de vida.
( ) ação de capacitação socioambiental.
( ) não demandará ou resultará em nenhum dos itens acima.

Esses itens referem-se aos temas monitorados pelo PLS-STJ. A partir da seleção do item, o gestor do indicador será comunicado para ciência dos impactos gerados e eventual inclusão no respectivo plano de ação.

III – Resíduos:

5.2.7 Gestão de resíduos (Caso tenha marcado "geração de resíduo" na pergunta anterior – Lei n. 12.305/2010 e Lei Distrital n. 5.418/2014).

a) Descreva os resíduos que serão produzidos (incluindo estimativa de quantidade, quando possível): Não se aplica.

b) Há previsão de destinação final ambientalmente adequada desses resíduos?

(X) Não se aplica.
( ) Não. ( ) Sim. Pela CONTRATADA. ( ) Sim, pelo STJ.

Descreva a destinação (se pela contratada, analisar os possíveis custos):_____

c) Você identifica outros impactos ambientais, além dos indicados acima? (art. 7º, inciso XII, IN ME n. 40/2020):

(X) Não. ( ) Sim. Descreva:_____

6. Viabilidade

6.1 Existe Ata de Registro de Preços em vigor que pode atender a demanda?

(X) Não. ( ) Sim. Justificar a viabilidade técnica e econômica para a adesão:

6.1.1 A demanda poderá ser atendida por Ata de Registro de Preços?

(X) Não. ( ) Sim. Justificar:

6.2 Previsão de recursos para a demanda:

( ) A contratação foi prevista na Proposta Orçamentária de 20_____, na Ação: _____.
(X) Não houve previsão orçamentária para contratação.

6.3 Declaração de viabilidade:

Esta Equipe de Planejamento da Contratação declara que a contratação pretendida é adequada ao atendimento da necessidade a que se destina.

7. Do acesso às informações contidas no presente Estudo Preliminar:

Nos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta unidade ou Equipe de Planejamento entende que:

(X) As informações contidas no presente Estudos Técnico Preliminar **DEVERÃO SER PÚBLICAS, estando disponíveis** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

( ) As informações contidas nos itens _____ do presente Estudo Técnico Preliminar **ASSUMEM CARÁTER SIGILOSO**, nos termos do art. 23 da Lei n. 12.527/2011, e, portanto, deverão ter acesso restrito. **Justificativa:**

( ) As informações contidas no presente Estudo Técnico Preliminar **ASSUMEM CARÁTER SIGILOSO**, nos termos do art. 23 da Lei n. 12.527/2011, e, portanto, deverão ter acesso restrito. **Justificativa:**

8. Responsabilidade dos servidores ou equipe de planejamento da contratação responsáveis pela elaboração e conteúdo do ETP:

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que compila os Estudos Técnicos Preliminares e que este traz os conteúdos previstos na Lei n. 14.133/2021.

ANEXO I – DA METODOLOGIA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

Este anexo tem por objetivo indicar as razões e métodos utilizados para se estabelecer a quantidade de postos de trabalho indicada no item 3.6 deste documento de Estudos Preliminares.

1. Das razões, critérios e contexto

Preliminarmente, foram identificadas as razões que se correlacionam com a estimação de postos de trabalho. Nesse sentido, toma-se como base a amplitude da infraestrutura periférica de dispositivos de comunicação de voz (fixos e móveis); a série histórica de indicadores de atendimentos utilizados no contrato com vigência a acabar; e regras de negócio próprias do Tribunal, tal como expediente e características do serviço.

1) Critério de infraestrutura periférica:

O primeiro critério apresentado para justificar a quantidade de postos de trabalho a serem contratados é o porte da infraestrutura tecnológica de comunicação de voz da instituição. Evidenciando que o STJ possui um diversificado grupo de equipamentos de

telecomunicações, nas especialidades de Telefonia fixa VOIP e Telefonia fixa Convencional, Telefonia Móvel, Antenas, Painéis de Conexões, Salas de telecomunicações, Distribuidores Gerais e Servidores de Voz, conforme relacionado abaixo e desenhada na sequência:

a) 4 distribuidores gerais de telecomunicações de voz;

b) 39 salas de telecomunicações;

c) 3.700 ramais/aparelhos de telefonia IP VOIP SIP;

d) 80 WVOIP, instalados na sede do STJ, e nas representações, na Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, no Conselho Nacional de Justiça, na garagem, na oficina mecânica, no anexo de apoio e nos gabinetes virtuais;

e) Verificação de nível de sinal e operabilidade dos pontos de acessos para comunicação WVOIP;

f) 400 licenças Softphone SIP Mobile;

g) 2 conversores elétrico/óptico;

i) Verificação de nível de sinal e operabilidade dos serviços móveis pessoais (3G, 4G, 5G e demais gerações vindouras) das estações rádio base;

j) 1 banco de baterias de 48 Volts 150 Ah, composto por 24 baterias de 2 Volts 150 Ah;

k) 185 acessos móvel/pessoal 4G e demais gerações (smartphone, modem);

l) 33 modems USB 4G e demais gerações;

m) 9 centrais de atendimentos;

n) 6 mesas telefônicas;

o) 42 pontos de acesso com conversores de televisão a cabo (MMDS);

p) 350 faturas mensais estimadas de serviços STFC e SMP com suas respectivas notas fiscais/faturas;

q) 4 sistemas de gerenciamento de telecomunicações para cadastro de ramais, celular, linha direta, cabos, controle de cotas, atesto, tarifador unidades e servidores.

As figuras a seguir ilustram a infraestrutura de serviços de telecomunicações de telefonia fixa, telefonia móvel (SMC e SMP) e Serviço de Rede de Transporte de Telecomunicações (SRTT), vídeo e áudio, serviço por Linha Dedicada Nacional e Internacional, serviço de rede comutada e Serviço de Comunicação de Textos. Todavia, cumpre destacar que os dispositivos periféricos, que são aqueles utilizados pelos usuários para efetivar as comunicações (ramal, smartphone, modem, telefone e outros afins), são os elementos motivadores desta contratação.

Na parte superior da Figura 1 estão delineados os dispositivos que formam o conjunto de facilidades capazes de originar e receber chamadas e outros serviços do STFC/VOIP na sede do tribunal. Na porção central da figura 1 (em verde) está a composição relacionada ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), incluindo elementos que permitem o acesso destinado a completar o recebimento as chamadas dos serviços dentro do STJ. Na porção central da figura 1 (em laranja) estão delineadas as áreas onde todo o atendimento de suporte técnico deve ser realizado, incluindo as áreas localizadas fora das dependências da Corte pela equipe de colaboradores. E por fim na porção inferior da figura 1 está delineado o sistema de controle e inventário da solução de telecomunicações do tribunal. Imediatamente abaixo da Figura 1, na Figura 2, está ilustrado e descrito o sistema de telefonia (analógica e VoIP) do tribunal.

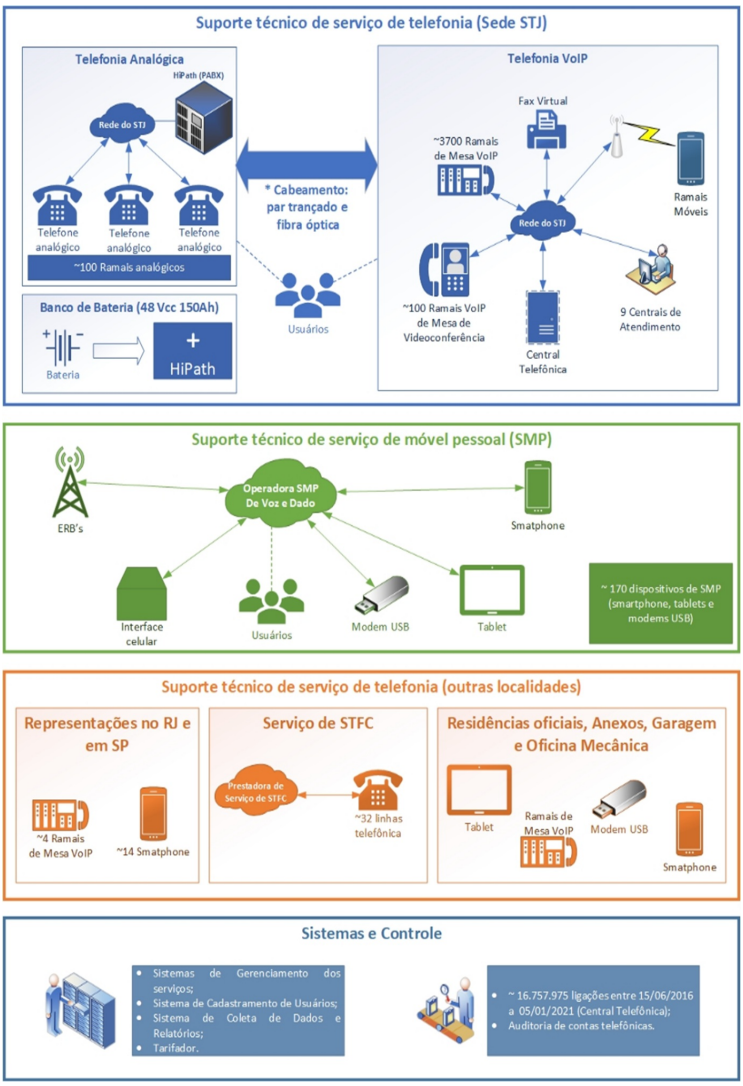

Figura 1 - Serviços e sistemas de telecomunicações do STJ

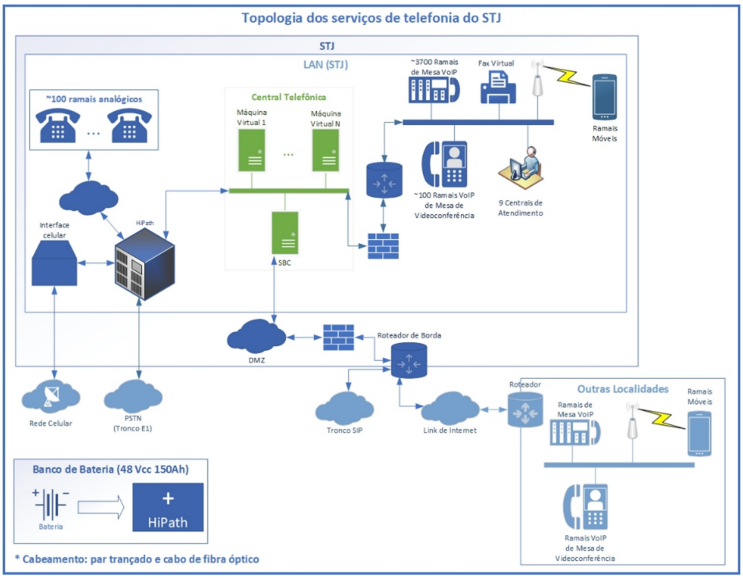

Figura 2 - Topologia dos serviços de telefonia do STJ

2) Critério / performance de atendimento:

No segundo critério é apresentado o painel de desempenho dos serviços prestados, com um total aproximado de 30.000 (vinte e nove mil chamados), a partir da data de 27/12/2016 até o mês de junho de 2021 (Contrato STJ 70/2016) e um total aproximado de 3000 chamados em 2023, até o mês de agosto (Contrato STJ 11/2022).

Nota-se, também, que a maioria dos indicadores teve o desempenho classificado como “ótimo”, ou seja, cumpriram o acordo de nível de serviço firmado no Contrato 70/2016 e no contrato 11/2022, estando apenas um na condição “Regular” (indicador ICN), ou seja, próximo da meta, mas com ocorrências de medição insatisfatória. É preciso atentar-se, contudo, para a necessidade de se observar a mensuração mês a mês de cada indicador, pois os valores apresentados nas Figuras 3, 4 e 5 são médias em todo o

período.

O Anexo II apresenta uma análise mais detalhada desses parâmetros, a qual foi realizada, a fim de investigar as quedas de desempenho e explicando possíveis motivos para tal ineficiência, para direcionar soluções de melhoria, assim como verificação dos indicadores passíveis de terem seu limiar de conformidade aprimorado, exigindo ainda mais qualidade dos atendimentos.

No geral, observa-se da Figura 3 que a quantidade de postos do Contrato 70/2016 e Contrato 11/2022 foi capaz de manter alto padrão de qualidade dos atendimentos durante a vigência do instrumento.

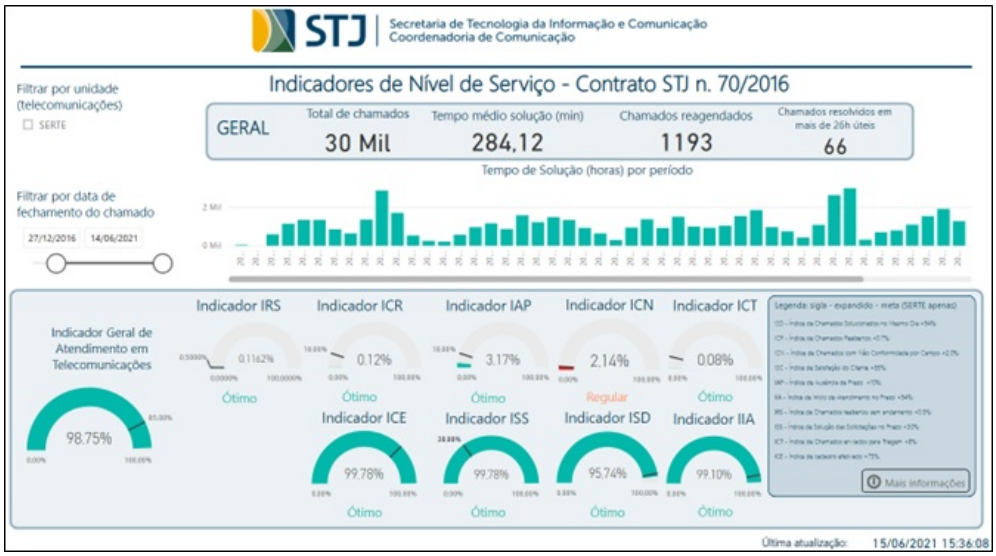

Figura 3 - Indicadores de Nível de Serviço observados durante a vigência do Contrato STJ 70/2016

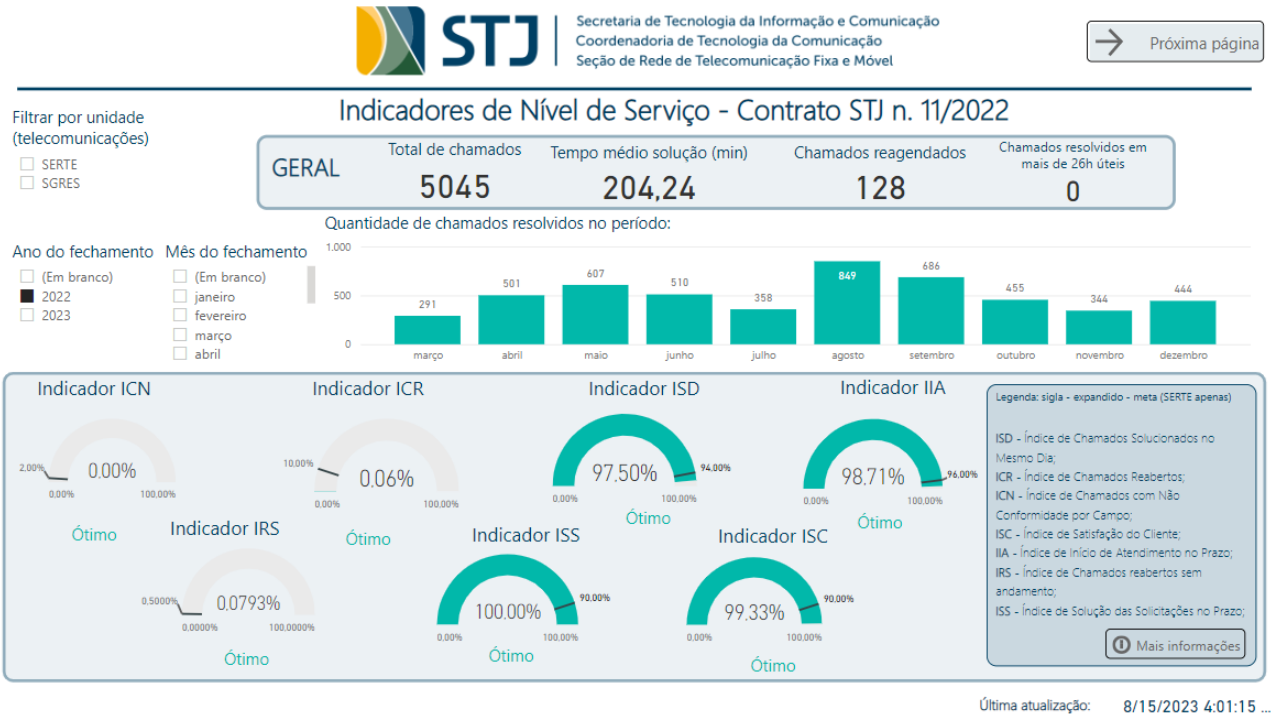

Figura 4 - Indicadores de Nível de Serviço observados durante a vigência do Contrato STJ 11/2022 (exercício 2022)

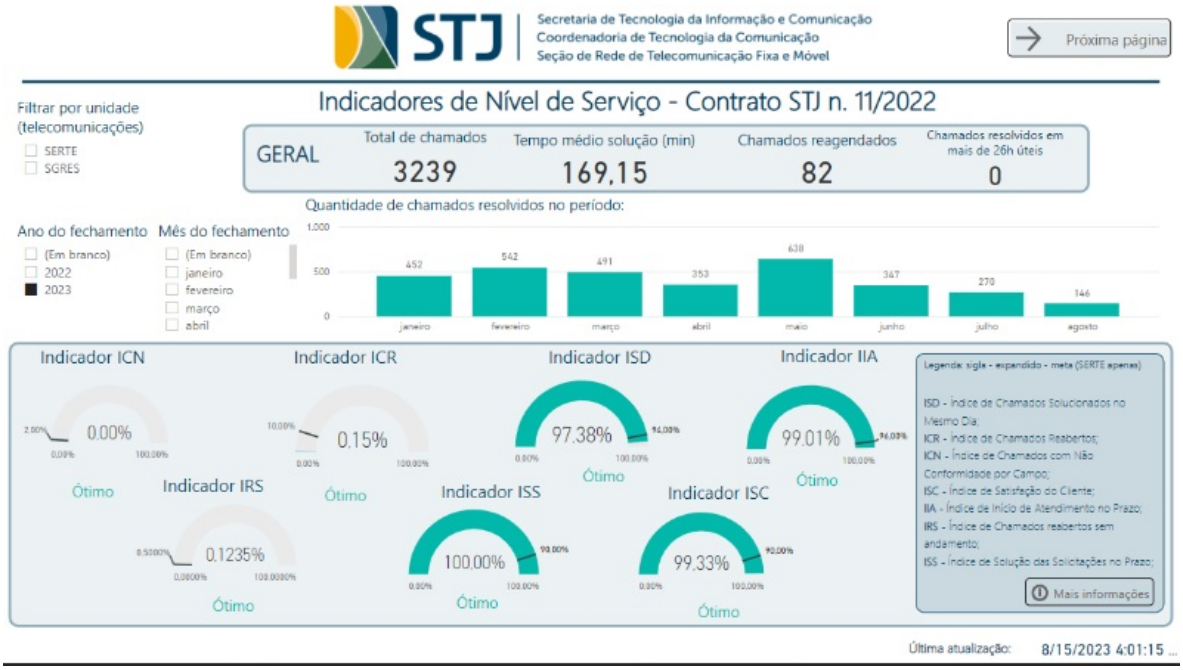

Figura 5 - Indicadores de Nível de Serviço observados durante a vigência do Contrato STJ 11/2022 (exercício 2023)

3) Regras de negócio do Tribunal e dimensionamento da equipe:

3.1) Dimensionamento do número de postos de Técnico em Telecomunicações Sênior (CBO: 3133):

A alocação de técnicos deve ser feita de modo a:

a. Cobrir a maior parte do expediente do público interno e externo;

b. Cumprir regras de negócio conforme especificidades dos atendimentos; e

c. Acompanhar o volume de chamados esperado para cada hora do dia, estimado com base na volumetria observada na vigência do Contrato STJ 11/2022.

Quanto ao expediente do público interno, cumpre observar que, de acordo com a RESOLUÇÃO STJ/GP N. 9 DE 17 DE MAIO DE 2016, o expediente dos servidores da Secretaria do Tribunal deve ser cumprido no período entre 7 (sete) e 21 (vinte e uma) horas. Quanto ao público externo, observa-se que a RESOLUÇÃO STJ N. 34 DE 26 DE OUTUBRO DE 2012 indica estar o expediente da Secretaria do Tribunal dedicado ao atendimento ao público compreendido no período entre 11 (onze) e 19 (dezenove) horas (art. 2º da resolução).

Adicionalmente, cabe salientar que os atendimentos destinados a serviços de telecomunicações no âmbito do STJ primeiramente passam pela triagem de chamados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI), no sistema SIGA (Sistema Integrado de Gerência de Atendimento). Essa triagem é realizada por meio do serviço do Contrato STJ 08/2018, o qual fixa o atendimento no período das 7h às 20h.

Tendo essas informações em mente, fixa-se o intervalo de atendimento no período de 7h (sete) às 21h (vinte) horas, considerando que há possibilidade de abertura de chamados até as 20h, podendo ser concluídos até as 21h, e que haverá servidores na Secretaria do Tribunal cumprindo expediente até as 21h. Assim, é preciso que haja, ao menos, um técnico ativo em todo esse intervalo.

Quanto à volumetria de atendimentos, observa-se o volume de atendimentos realizados no período de vigência dos Contratos STJ 70/2016 e STJ 11/2022. A Figura 6 ilustra o total de chamados de telecomunicações abertos por meio do sistema SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Atendimentos) do STJ a partir da data de 27/12/2016 até a data de 14/08/2023, totalizando 41.294 (quarenta e um mil duzentos e noventa e quatro reais) chamados, divididos em um histograma que indica a hora em que o chamado foi aberto.

Figura 6 - Volumetria de atendimentos por hora do dia - Contrato STJ 70/2016 e Contrato STJ 11/2022

Observa-se que os períodos das 7h às 9h59 e 19h às 19h59 são de baixo volume, ao passo que os intervalos de 10h às 13h59 e 18h às 18h59 são de volume intermediário e o intervalo de 14h a 17h59 compreende a maior parte dos chamados recebidos.

Uma possível distribuição dos horários de expediente dos postos de trabalho é ilustrada na Tabela 1, em que os campos realçados em amarelo e preenchidos com o numeral “1” indicam hora trabalhada no expediente de segunda à sexta e campos realçados em vermelho e preenchidos com o numeral “0” indicam horário de alimentação/intervalo de repouso. A média diária de atendimentos recebidos no intervalo representa uma expectativa de quantos chamados serão recebidos em determinada hora do dia. Por exemplo, o horário entre 15h e 16h representa um horário de pico em que a equipe espera receber aproximadamente 5 chamados, em média.

Intervalo	Posto de Técnico em Telecomunicações (CBO 3133) (6 postos, identificados de "A" a "F")						Total de postos ativos no intervalo
	A	B	C	D	E	F	
7h-8h	0	0	0	0	0	1	1
8h-9h	0	0	0	0	1	1	2
9h-10h	0	0	0	1	1	1	3
10h-11h	0	0	1	1	1	1	4
11h-12h	0	1	1	1	0	0	3
12h-13h	1	1	0	0	1	1	4
13h-14h	0	0	1	1	1	1	4
14h-15h	1	1	1	1	1	1	6
15h-16h	1	1	1	1	1	1	6
16h-17h	1	1	1	1	1	0	5
17h-18h	1	1	1	1	0	0	4
18h-19h	1	1	1	0	0	0	3
19h-20h	1	1	0	0	0	0	2
20h-21h	1	0	0	0	0	0	1

Tabela 1 - Alocação do expediente de 40h de segunda a sexta-feira para o posto de Técnico em Telecomunicações

O gráfico da Figura 7 apresenta em forma de histograma a quantidade de postos ativos para cada hora do expediente, considerando a alocação de postos/expedientes da Tabela 1. Observa-se que a quantidade de postos ativos por hora acompanha, aproximadamente, a mesma proporção da volumetria de chamados mostrada na Figura 6.

Figura 7 - Total de postos ativos por hora do expediente

Por fim, no contexto das regras de negócio aplicáveis aos atendimentos, é preciso destacar que parte dos atendimentos requer atuação *in loco* dos técnicos (fornecimento/remoção/substituição de equipamentos, instalação, configuração de rede externa, etc). Tais atendimentos tendem a indisponibilizar o técnico responsável pelo atendimento por, pelo menos, de 30min (trinta minutos) a 2h (duas horas), a depender se o atendimento ocorrerá nas dependências dos edifícios sede do STJ ou em outros edifícios ou residências oficiais. Assim, a distribuição apresentada na Figura 6 é adequada à previsão de ocorrência simultânea de 2 (dois) atendimentos *in loco* distintos nos horários de média/alta demanda, indisponibilizando 2 técnicos aos demais atendimentos, de modo que a equipe restante ainda seria capaz de suprir a demanda remota (configuração em sistemas, auxílio a usuários, etc) de forma efetiva.

Considerando todas as informações supra, conclui-se que a quantidade de 6 (seis) técnicos é suficiente para suprir a demanda mantendo a qualidade de atendimento observada na série histórica.

3.2) Dimensionamento do número de postos de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35):

Para dimensionar a quantidade necessária de postos de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação, uma métrica possível de ser adotada é a da razão entre o número de postos técnicos e o número de postos de supervisão observados em contratações públicas:

- No Contrato TST PE-075/2019 (Processos TST 501.404/2019-1 e 502.321/2020-3), por exemplo, são alocados 2 Supervisores para a supervisão de 22 postos técnicos, na modalidade de atendimento remoto (**razão de 11 técnicos por supervisor**), ao passo que, para as demais modalidades de atendimento, são alocados 2 supervisores para 43 técnicos (**razão de 21,5 técnicos por supervisor**); e
- No Contrato STJ 08/2018, foram alocados 5 supervisores (atendimento de 1º e 2º níveis e documentação) para supervisão do total de 62 postos técnicos (**razão de 12,4 técnicos por supervisor**).

Assim, nesses casos, cada supervisor é capaz de coordenar, pelo menos, 11 (onze) técnicos. Considerando *, in casu*, a estimativa de 6 postos técnicos, é possível concluir que a quantidade mínima de 1 (um) supervisor para supervisão, coordenação e documentação das atividades é suficiente.

ANEXO II - ANÁLISE DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO OBSERVADOS NO CONTRATO 70/2016

Este anexo apresenta os indicadores de nível de serviço observados no Contrato 70/2016 e 11/2022, com a finalidade de identificar pontos de melhoria e a existência de ocorrências no período.

1. Indicadores com ocorrências no período:

ISD – Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia:

Foi identificado que, para o indicador ISD, em que se exige meta igual ou maior que 94%, houve ocorrências de não alcance da meta no período analisado, de 2017 a 2023, com redução na frequência a partir de 2022. Segundo o gráfico, os períodos de maior insuficiência foram no início do ano de 2017, no início de 2021 e no final de 2022, o que causou um desvio abaixo da meta média esperada. A insuficiência em 2017 e 2022 pode ser explicada, em parte, como decorrência do início contratual, período este de adaptação com o sistema SIGA (Sistema Integrado de Gerência de Atendimentos) do STJ, ao passo que, nos anos de 2020 e 2021, houve um número maior de ocorrências que pode ser explicada pela necessidade de reagendamento dos serviços (por exemplo, quando a conclusão do chamado dependia de atendimento presencial a usuário que estava em trabalho remoto). Nos outros anos analisados, percebe-se que houve regularidade, em que a medição se manteve maior que a meta exigida.

Figura 8 - ISD nos anos de 2022 e 2023

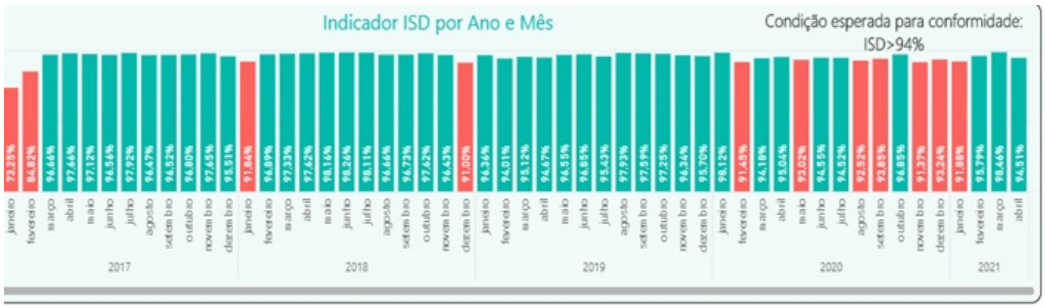

Figura 9 - ISD nos anos de 2017 a 2021

2. Propostas de manutenção dos indicadores:

Na transição do Contrato STJ 70/2016 para o Contrato STJ 11/2022, observou-se, a partir da Figura 3 do Anexo I, que alguns indicadores apresentaram, na média, medição superior à meta estabelecida à época com certa margem. Tal margem possibilitou a implementação de indicadores com limiares mais exigentes na nova contratação. A Tabela abaixo indica a meta anterior (Contrato 70/2016), a medição obtida (média em todo o período até o momento da edição deste documento, vide Figura 1 do Anexo I) e a meta adotada no contrato seguinte (STJ 11/2022).

Indicador	Descrição	Meta anterior (Contrato STJ 70/2016)	Média no período	Nova meta proposta (Contrato STJ 11/2022)
ICR	Índice de Chamados Reabertos	<10%	0,12%	≤5%
IIA	Índice de Início de Atendimento no Prazo	>94%	99,10%	≥96%
IRS	Índice de Chamados reabertos sem andamento	≤0,5%	0,1163%	≤0,5%
ISC	Índice de Satisfação do Cliente	>85%	93,03%	≥90%
ISD	Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	>94%	95,74%	≥94%
ISS	Índice de Solução das Solicitações no Prazo	>30%	99,78%	≥90%
ICN	Índice de Chamados com Não Conformidade por Campo	≤2,0%	2,14%	≤2,0%

Tabela 2 - Quadro comparativo de metas dos indicadores.

Considerando que o conjunto de indicadores e as respectivas metas adotadas no Contrato STJ 11/2022 permitiram boa qualidade e andamento dos serviços, propõe-se a manutenção das metas para o próximo contrato, objeto destes estudos.

3. Forma de cálculo dos abatimentos:

A forma de cálculo dos abatimentos se dará de acordo com a tabela 3 abaixo, a qual se baseia na forma de mensuração de resultado dos serviços adotado pelo Tribunal de Contas da União no Contrato 35/2020 SEGEDAM, com indicadores, metas e percentuais ajustados à natureza dos atendimentos da presente contratação:

Indicador	Descrição	Meta exigida atual	Nível Mínimo de Serviço Esperado [Limite (i)]	Glosa aplicada no total da fatura mensal, para Metas não atingidas. [Peso (i)]
ICR	Índice de Chamados Reabertos	≤5%	20%	15 %
IIA	Índice de Início de Atendimento no Prazo	≥96%	70%	30 %
IRS	Índice de Chamados reabertos sem andamento	≤0,5%	20%	5 %
ISC	Índice de Satisfação do Cliente	≥90%	60%	2,5 %
ISD	Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	≥94%	70%	15 %
ISS	Índice de Solução das Solicitações no Prazo	≥90%	70%	17,5 %
ICN	Índice de Chamados com Não Conformidade por Campo	≤2,0%	20%	15 %

Tabela 3 - Acordo de Nível de Serviço a ser estabelecido

Quando houver desempenho abaixo da meta exigida, o afastamento entre a medição do indicador e a meta correspondente

ensejará abatimento no **VMS (Valor Mensal do Serviço)**. Cada indicador de nível de serviço é associado a uma meta, a um limite e a um peso.

- A **meta** define o valor de medição do indicador a ser alcançado. Quando a meta exigida for atingida, ou superada, não haverá abatimento. Caso a meta não seja alcançada, haverá abatimento.
- O **limite** estabelece um valor de medição a partir do qual haverá o máximo abatimento previsto no indicador. O abatimento variará de acordo com o valor da medida do indicador, sendo menor se a medida for próxima à meta e maior se a medida for próxima ao limite.
- O **peso**, expresso em termos de percentual do valor mensal do serviço contratado, corresponde ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço, representando o desconto máximo percentual a ser aplicado, caso a medida do indicador no mês seja igual ou pior que o limite. A medida do indicador no mês determina se haverá desconto no serviço relativo ao indicador.

O valor mensal do pagamento dos serviços - **Valor do Serviço Prestado (VSP)** - terá o cálculo dado por VSP = VMS*(1-K), ou equivalentemente, em formato de imagem:

$$VSP = VMS \times (1 - K)$$

onde utiliza-se a notação:

- **VSP** é o Valor dos Serviços Prestados;
- **VMS** é o Valor Mensal dos Serviços; e
- **K** é o fator de abatimento.

O fator de abatimento (K) terá o seguinte cálculo:

$$K = \sum_{i=1}^{7} \left[\frac{Peso(i)}{100} \times DPR(i) \right]$$

onde utiliza-se a notação:

- A letra grega "Sigma", acompanhada do subscrito "i=1" e do sobrescrito "7", se refere ao somatório da expressão entre colchetes variando-se o indicador "i" de 1 até 7, ou seja, para cada um dos 7 (sete) indicadores estabelecidos no acordo de nível de serviço e transcritos na tabela acima.
- Peso(i) é o peso do i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo; e
- DPM(i) é a Distância Proporcional do Resultado do i-ésimo indicador.

A Distância Proporcional do Resultado do i-ésimo indicador - DPR(i) - terá o seguinte cálculo:

- Se o Resultado(i) do i-ésimo indicador estiver dentro do intervalo considerado igual ou melhor que a meta exigida, **DPR(i) é igual a zero;**
- Se o Resultado(i) do i-ésimo indicador for igual ou inferior ao Limite(i) correspondente, **DPR(i) é igual à unidade;**
- Se o Resultado(i) do i-ésimo indicador estiver entre o Limite(i) e a Meta(i) correspondentes, DPR(i) é calculado como: DPR(i) = |Meta(i)-Resultado(i)|/|Meta(i)-Limite(i)| ou, equivalentemente, em formato de imagem:

$$DPR(i) = \frac{|Meta(i) - Resultado(i)|}{|Meta(i) - Limite(i)|}$$

onde utiliza-se a notação:

- O operador |a-b| calcula o módulo da diferença entre as quantidades "a" e "b", resultando sempre em um número maior ou igual a zero;
- Meta(i) é a meta estabelecida para o i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo;
- Resultado(i) é o resultado obtido no mês para o i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo; e
- Limite(i) é o nível mínimo de serviço estabelecido para o i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo.

A título de exemplo, verificando-se os piores resultados para cada um dos 7 (sete) indicadores selecionados durante a vigência do Contrato STJ 70/2016, obtém-se o seguinte fator de abatimento (K) calculado na Tabela 4:

ID	Sigla	Resultado(i)	Meta(i)	Limite(i)	Peso(i)	DPR(i)	0,01*Peso(i)/100*DPR(i)
1	ISD	88,86%	94%	70%	15	21,42%	3,21%
2	ICR	1,28%	5%	20%	15	0,00%	0,00%
3	ICN	3,39%	2%	20%	15	7,72%	1,16%
4	ISC	85%	90%	60%	2,5	16,67%	0,42%
5	IIA	95,62%	96%	70%	30	1,46%	0,44%
6	IRS	0,64%	0,50%	20%	5	0,72%	0,04%
7	ISS	96,36%	90%	70%	17,5	0,00%	0,00%
K= soma dos "**0,01*Peso(i)*DPR(i)**"							5,27%
VSP = VMS * (1-K) =							94,73%*VMS

Tabela 4 - Exemplo de cálculo do faturamento usando piores resultados do Contrato STJ 70/2016

ANEXO III – PESQUISA DE MERCADO PARA OS SALÁRIOS E DEMAIS ITENS DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Neste anexo são descritos os critérios utilizados para estabelecer a remuneração mínima dos postos, conforme indicado no item 7.3.3 dos Estudos Preliminares.

1) Da pesquisa de mercado para o posto Técnico em Telecomunicações Sênior (CBO: 3133):

A remuneração mínima para o posto de Técnico em Telecomunicações Sênior foi estabelecida com base em nível da carreira previsto no Anexo II da CCT 2023/2025 do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal (SINTTEL-DF), de registro no MTE nº DF000578/2023, para o referido cargo.

A determinação do nível adequado é tomada com base no critério: nível da CCT mais próximo do valor obtido em pesquisa de mercado. Na pesquisa, são consideradas fontes em que o posto possui atribuições e requisitos semelhantes/compatíveis com as atribuições previstas na presente contratação, conforme se observa na tabela 5.

Fonte da pesquisa	Descrição/Atribuições do cargo na fonte	Requisitos exigidos[1]	Remuneração estabelecida (expediente)	Remuneração ajustada para 40h
Contrato STJ 11/2022, 1º TA, doc. SEI 5019789, p. 89	Cargo "Técnico de Suporte Manutenção Presencial". **Atribuições**: instalação e configuração de equipamentos de telecomunicações (telefonia VoIP, telefonia móvel etc.), entre outras.	- Ensino médio completo; e - Experiência sem comprovação mínima e conhecimentos.	R$ 3.555,59 (40h)[2]	R$ 3.555,59
Contrato Senado 11/2021, 5/6 TA, doc. SEI 5019789, p. 176	Cargo "Auxiliar Técnico de Telecomunicações". **Atribuições**: manutenção preventiva, configurações e suporte ao usuário de telefonia VoIP, dentre outras.	- Ensino médio completo; e - Conhecimentos e habilidades específicas.	R$ 3.791,20 (30h)	R$ 5.054,93
Contrato PCDF 16/2021, doc. SEI 5019789, p. 603, 607	Cargo "Técnico em Telecomunicações (telefonia)". **Atribuições**: Instalar, testar e realizar manutenções preventiva e corretiva de sistemas de telecomunicações; reparar equipamentos; prestar assistência técnica aos usuários; dentre outras.	- Ensino Médio Completo; - Ensino Técnico em Telecomunicações Completo (com certificado, para atuação telefonia ou radiocomunicação, conforme a necessidade da Contratante); - Ser maior de 21 (vinte e um) anos; - Possuir experiência profissional, comprovada em carteira e/ou referências, de **pelo menos 10 anos**; e - CNH classe B.	R$ 3.555,21 (piso do cargo, 44h de expediente)	R$ 3.232,01
Contrato Câmara dos Deputados n. 178/2022, conforme 1º Termo de Apostilamento, doc. 5019789, p. 124 c/c 544	Cargo "Técnico em eletrônica". **Atribuições**: implantação, configuração e operação de redes telefônicas TDM e IP; instalar, testar e consertar aparelhos; dentre outras.	- Ensino Médio completo, acrescido de curso técnico em Eletrônica, Telecomunicações ou equivalente; - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: Mínimo de **6 (seis) meses** de exercício profissional na área técnica de telefonia; - Registro no CREA; e - Conhecimentos específicos.	R$ 6.123,90 (44h)	R$ 5.567,18
Convenção Coletiva de Trabalho 2023/2025 Sinttel-DF e SINDIMEST/DF, Doc. SEI 5019789, p. 75	Cargo "Técnico em Telecomunicações (telefonia)". **Atribuições**: não menciona.	Não menciona.	R$ 3.555,21 (piso do cargo, 44h de expediente)	R$ 3.232,01
Contrato TST n. 75/2019, 5/6 TA, doc. SEI 5019789, p. 233	Cargo "Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Telefonia" **Atribuições**: instalação e configuração de equipamentos de telecomunicações (telefonia VoIP, telefonia móvel, etc), entre outras.	- Ensino médio completo; - Curso de redes ou telecom; e - Certificação 70-680 - TS: Windows 7 ou equivalente.	R$ 2.739,76 (30h)	R$ 3.653,01

Contrato MPU 21/2022 , Doc. SEI 5019789, p. 587	Cargo "Técnico em Eletrônica e/ou Telecomunicações" **Atribuições:** Verificar toda infraestrutura de rede; Efetuar interligações de equipamentos de telecomunicações e testar conexões; Instruir o usuário final na operação e configuração de aparelhos telefônicos; Verificar o funcionamento dos equipamentos de telecomunicações, entre outras;	-Formação Técnica em Eletrônica e/ou Telecomunicações; -Registro no Conselho Federal dos Técnicos Industriais – CFT; - Experiência mínima de 02 (dois) anos comprovada na carteira de trabalho; Treinamento e certificação Furukawa Certificação Professional – FCP (dentro do prazo de validade);	3.260,60 (40h)	3.260,60
Contrato TCU SEGEDAM 01/2023, 1º Termo de Apostilamento, doc. 5019789, p. 644	Cargo "Técnico em Manutenção Eletrotécnica:" **Atribuições:** Realizar manutenção preventiva e corretiva em todo tipo de equipamento e aparelho elétrico e eletrônico do Tribunal; Instalação de equipamentos elétrico ou eletrônicos básicos; Confeccionar cabos de áudio e vídeo; Efetuar testes em equipamentos; entre outras.	- Conclusão do ensino médio em instituição reconhecida pelo MEC e ter formação técnica em eletrônica ou em áreas correlatas, como mecatrônica, eletrotécnica, eletromecânica, manutenção eletrônica ou **telecomunicações**, comprovadas por meio de certificados de habilitação e registro no CREA ou CFT; - Experiência profissional mínima de **1 (um) ano.**	8.873,85 (40h)	8.873,85

Tabela 5 - Fontes de pesquisa de mercado para o posto de Técnico em Telecomunicações

Conforme registrado na Planilha de Pesquisa de Mercado (doc. SEI 5019791), o valor de mercado obtido, pelo critério da média, foi de **R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro reais e sessenta e nove centavos) .** Assim, é estabelecido o piso salarial para o posto de Técnico em Telecomunicações Pleno em **R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro reais e sessenta e nove centavos)**.

2) Da pesquisa de mercado para o posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35):

A remuneração mínima para o posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação foi estabelecida com base em nível da carreira previsto no Anexo II da CCT 2023/2025 do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal (SINTTEL-DF), de registro no MTE nº DF000578/2023, para o referido cargo.

A determinação do nível adequado é tomada com base no critério: nível da CCT mais próximo do valor obtido em pesquisa de mercado. Na pesquisa, são consideradas fontes em que o posto possui atribuições e requisitos semelhantes/compatíveis com as atribuições previstas na presente contratação, conforme se observa na tabela 6.

Fonte da pesquisa	Descrição/Atribuições do cargo na fonte	Requisitos exigidos[1]	Remuneração estabelecida/expediente	Remuneração ajustada para 40h
Contrato Senado 51/2020, 8º/9º TA, Doc. 5019789, p. 1046	Cargo "Supervisor de Pós-atendimento" (item 3). **Atribuições**: supervisionar, gerenciar e orientar equipe de colaboradores, entre outras.	- Ensino superior completo; - Habilidades e conhecimentos específicos; e - Experiência sem comprovação mínima.	R$ 4.863,41 (30h)	R$ 6.484,55
Contrato STJ 11/2022, 1º TA, doc. SEI 5019789, p. 87	Cargo "Supervisor de Suporte e Manutenção Presencial". **Atribuições**: supervisionar, gerenciar e orientar equipe de técnicos, entre outras.	- Curso superior na área de TI ou em qualquer área com especialização em TI de no mínimo 240h; - Experiência mínima de 2 anos; - Conhecimentos e habilidades específicas.	R$ 4.738,67 (40h)	R$ 4.738,67
Convenção Coletiva de Trabalho 2023/2025 Sinttel-DF e SINDIMEST/DF, Doc. SEI 5019789, p. 75	Cargo "Supervisor". **Atribuições**: não menciona.	Não menciona.	R$ 2.475,63 (piso do cargo, 44h de expediente)	R$ 2.250,57
CONTRATO TST n. 75/2019, 7º Apostilamento, doc. SEI 5019789, pág. 196	Cargo "Supervisor de Atendimento ao Cliente - Presencial, Suporte Especializado e Suporte aos Gabinetes dos Ministros". **Atribuições:** supervisionar, gerenciar e orientar equipe de técnicos, entre outras.	- Ensino médio; - Experiência de 2 anos em suporte; - Experiência de 1 ano em supervisão; e - Certificados e conhecimentos específicos.	R$ 3.939,48 (30h)	R$ 5.251,33

Contrato TSE 16/2020, 6º TA, doc. SEI 5019789, p. 429	Cargo “Supervisor de Service Desk”. **Atribuições**: Supervisionar a execução dos serviços, gerenciar chamados, prover informações para melhor agilizar o atendimento aos usuários, orientar a atuação dos técnicos, gerar relatórios, dentre outras.	- Curso superior na área de TI ou qualquer curso superior com no mínimo 360h em cursos de TI; e - Certificações, cursos e habilidades específicas.	R$ 5.894,53 (40h)	R$ 5.894,53
Site Vagas.com.br, doc. SEI 3893868 (pág. 486)	Cargo “Supervisor de Telecomunicações”. **Atribuições**: Não menciona.	Não menciona.	R$ 3.848,00 (expediente não informado, média salarial).	R$ 3.848,00
Contrato STJ 02/2024, doc. 5019789, p. 676	Cargo "Supervisor de Service Desk" Atribuições: atividades de supervisão dos atendimentos, repasse de conhecimento, treinamento de colaboradores.	- Curso superior completo, preferencialmente na área de TI, além de treinamentos que totalizem no mínimo de 360 (trezentos e sessenta) horas na área de Tecnologia da Informação; - Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte técnico; - Conhecimentos diversos comprovados por meio de certificados de treinamento.	R$ 5.844,53 (40h)	R$ 5.844,53
Contrato CNJ 35/2023, doc. 5019789, p. 1029	Cargo "Supervisor da Equipe" Atribuições: atividades de supervisão dos atendimentos, repasse de conhecimento, treinamento de colaboradores.	- Diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área Poder Judiciário Conselho Nacional de Justiça de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula; - Certificações diversas.	R$ 5.105,44 (40h)	R$ 5.105,44

Tabela 6 - Fontes de pesquisa de mercado para o posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação

Conforme registrado na Planilha de Pesquisa de Mercado (doc. SEI 5019791), o valor de mercado obtido, pelo critério da média, foi de **R$ 5.113,75 (cinco mil cento e treze reais e setenta e cinco centavos). .** Assim, é estabelecido o piso salarial para o posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação em **R$ 5.113,75 (cinco mil cento e treze reais e setenta e cinco centavos).**

4) Da pesquisa de mercado para os demais itens da planilha de formação de custos:

Para pesquisa de preço dos itens de vestuário (blazer, sapato, entre outros) indicados na planilha de formação de preços (doc. SEI 5019794) foi realizada busca em contratações públicas. O resultado da pesquisa está registrado no doc. SEI 5019792.

ANEXO IV – COMPLEXIDADE DAS ATRIBUIÇÕES DOS POSTOS

As tabelas 8 e 9 abaixo relaciona as atribuições e conhecimentos exigidos dos postos de Técnico em Telecomunicações e Supervisor e os aumentos percentuais do salário em relação ao piso da categoria, em contratações públicas vigentes.

Fonte da pesquisa	Cargo similar	Atribuições/ Conhecimentos exigidos	Salário Base do posto	(a)[2] (R$)	(b) =base/(a)-100%	(c) (R$)	(d) =base/(c)-100%

Contrato Senado 11/2021	Cargo “Auxiliar Técnico de Telecomunicações”	**Atribuições**: manutenção preventiva, configurações e suporte ao usuário de telefonia VoIP, dentre outras. **Conhecimentos exigidos:** conhecimentos avançados de configuração e funcionalidades dos ramais e diversos aparelhos utilizados no Senado Federal; conhecimento de Microsoft Windows 7 e/ou posterior, Microsoft Word 2007 e/ou posterior, Microsoft Excel 2007 e/ou posterior, Microsoft Outlook 2007 e/ou posterior e internet; conhecimento de normas e rotinas de manutenção de telecomunicações.	5.054,93 (ajustado para 40h)	1.541,01 (40h) CCT SINDPD 2023/2024	+228,02%	3.232,01 (40h)	+56,40%
Contrato STJ 11/2022	Cargo “Técnico de Suporte Manutenção Presencial”	**Atribuições**: instalação e configuração de equipamentos de telecomunicações (telefonia VoIP, telefonia móvel etc.), entre outras. **Conhecimentos exigidos:** Conhecimento técnico básico de hardware, software, de preferência, relacionados a sistemas instalados no ambiente da contratante, para apontar as soluções adequadas; Conhecimento em ferramentas de gerência de redes; Conhecimento em roteadores; Conhecimento em tecnologia de redes LAN’S, WAN’S de telecomunicações; Conhecimento em cabeamento estruturado – UTP e fibra ótica; Conhecimento em configuração de aparelhos celulares; Conhecimento quanto a instalação dos softwares básicos comerciais de dispositivos de telefonia; conhecimento em instalação de centrais de blocos de conexão; Conhecimento teórico de sistema de gerenciamento de chamados.	3.555,59 (40h)	1.669,63 (44h) 1.517,85 (40h) CCT SINFOR 2022/2023	+134,25%	3.232,01 (40h)	+10,01%

Contrato PCDF 16/2021	Cargo “Técnico em Telecomunicações (telefonia)”.	**Atribuições**: Instalar, testar e realizar manutenções preventiva e corretiva de sistemas de telecomunicações; reparar equipamentos; prestar assistência técnica aos usuários; dentre outras. **Conhecimentos exigidos:** Não há	3.232,01 (40h)	3.232,01 (40h) CCT SINTELL 2023/2025	+0%	3.232,01 (40h)	+0%
CONTRATO TST n. 75/2019	Cargo “Analista de Suporte Técnico - Equipe Especializada de Telefonia”	**Atribuições**: instalação e configuração de equipamentos de telecomunicações (telefonia VoIP, telefonia móvel, etc), entre outras. **Conhecimentos exigidos:** curso de telecom ou básico de redes; Certificação correspondente ao exame Microsoft 680 TS; Windows 7, Configuring ou superior;	3.653,01 (ajustado para 40h)	1.541,01 (40h) CCT SINDPD 2023/2024	+137,05%	3.232,01 (40h)	+13,02%
Contrato Câmara dos Deputados n. 191.3/2017	Cargo “Técnico Especialista - Área de Telefonia”.	**Atribuições**: implantação, configuração e operação de redes telefônicas TDM e IP; instalar, testar e consertar aparelhos; manter os equipamentos em funcionamento; operar instrumentos e equipamentos necessários à realização dos serviços; dentre outras. **Conhecimentos exigidos:** conhecimento de informática (redes de comunicação de dados); amplo conhecimento técnico e operacional na área de redes de dados, telecomunicações, centrais telefônicas IP (Internet Protocol) e equipamentos periféricos de telefonia.	5.567,18 (ajustado para 40h)	2.978,92 (44h) 2.708,11 (40h) CCT SEAC/SINTEC 2022/2023	+105,57%	3.232,01 (40h)	+72,25%

Contrato MPU n. 21/2022.	Cargo "Técnico em Eletrônica e/ou Telecomunicações"	**Atribuições:** Verificar toda infraestrutura de rede; Efetuar interligações de equipamentos de telecomunicações e testar conexões; Instruir o usuário final na operação e configuração de aparelhos telefônicos; Verificar o funcionamento dos equipamentos de telecomunicações, entre outras. **Conhecimentos Exigidos:** Treinamento e certificação Furukawa Certificação Professional – FCP (dentro do prazo de validade); Sistema Operacional Windows 7, 8.1 com Pacote Office MS e/ou Libre Office; 3.4.8.2.5 Experiência mínima de 02 (dois) anos comprovada na carteira de trabalho; 3.4.8.2.6 Noções e conhecimentos básicos de rede de computadores envolvendo configurações básicas de switches e outros dispositivos de rede e tecnologia Wireless; 3.4.8.2.7 Conhecimento em Tecnologia VoIP; Conhecimento de aplicações de testes em redes físicas para certificação e emissão de laudo de certificação.	3.260,60 (40h)	3.232,01 (40h) CCT SINTELL 2023/2025	+0,88%	3.232,01 (40h)	+0,88%
Contrato TCU SEGEDAM 01/2023, 1º Termo de Apostilamento, doc. 5019789, p. 644	Cargo "Técnico em Manutenção Eletrotécnica:"	**Atribuições:** Realizar manutenção preventiva e corretiva em todo tipo de equipamento e aparelho elétrico e eletrônico do Tribunal; Instalação de equipamentos elétrico ou eletrônicos básicos; Confeccionar cabos de áudio e vídeo; Efetuar testes em equipamentos; entre outras. **Conhecimentos exigidos:** arquivos digitais, containers e codecs; redes de computadores e sistemas operacionais; plataformas de comunicação como o Microsoft Teams, Zoom Pro, Google Meet e similares.	8.873,85 (40h)	Não encontrado	Não encontrado	3.232,01 (40h)	+174,56%

Tabela 7 - Remuneração versus Atribuições (posto de Técnico em Telecomunicações)

Fonte da pesquisa	Cargo similar	Atribuições	Salário Base do posto (R$)	(a)² (R$)	(b) =base/(a)-100%	(c) (R$)	(d) =base/(c)-100%

Contrato Senado 51/2020	Cargo "Supervisor de Pós-atendimento"	**Atribuições**: supervisionar, gerenciar e orientar equipe de colaboradores, entre outras. **Conhecimentos exigidos:** Habilidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento pessoal; Conhecimento das Normas; Selo de Ética; Experiência na atividade de atendimento a usuário por telefone.	6.484,55 (ajustado para 40h)	R$ 2.808,47 (44h) CCT SEAC/SINTELL 2023/2025	+130,89%	2.250,57 (40h)	+188,12%
Contrato STJ 11/2022	Cargo "Supervisor de Suporte e Manutenção Presencial".	**Atribuições**: supervisionar, gerenciar e orientar equipe de técnicos, entre outras. **Conhecimentos exigidos:** Noções básicas de hardware, em aplicações WEB, rede local e comunicação de dados; noções básicas técnicas em configuração de telefones VoIP, dispositivos móveis e periféricos; conhecimento da norma NBR ISSO 9001 e outras similares; Conhecimentos básicos em redes TCP/IP (Lan e Wan) e cabeamento estruturado; Conhecimentos em infraestrutura de rede (cabeada e wireless e bluetooth) na configuração de equipamentos e manutenção.	4.738,67 (40h)	1.669,63 (44h) 1.517,85 (40h) CCT SINFOR 2022/2023	+212,19%	2.250,57 (40h)	+110,55%

CONTRATO TST n. 75/2019	Cargo “Supervisor de Atendimento ao Cliente - Presencial, Suporte Especializado e Suporte aos Gabinetes dos Ministros”.	**Atribuições:** supervisionar, gerenciar e orientar equipe de técnicos, entre outras. **Conhecimentos exigidos:** Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividades de suporte ou servisse desk na área de TI; conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório; experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de supervisão de suporte técnico presencial; possuir certificado de participação em curso de formação ITIL Foundation versão 3 ou superior; possuir certificado de participação em curso de formação HDI SCTL (Support Center Team Lead).	5.251,33 (ajustado para 40h)	1.541,01 (40h) CCT SINDPD 2023/2024	+240,77%	2.250,57 (40h)	+133,33%
Contrato TSE 16/2020	Cargo “Supervisor de Service Desk”.	**Atribuições**: Supervisionar a execução dos serviços, gerenciar chamados, prover informações para melhor agilizar o atendimento aos usuários, orientar a atuação dos técnicos, gerar relatórios, dentre outras. **Conhecimentos exigidos:** Certificação ITIL Foundation V3; no mínimo 40 horas de curso do Microsoft Windows Server 2010; no mínimo 40 horas de curso em Microsoft Exchange 2010; Experiência mínima de 6 meses em atividades de gestão de equipes de suporte a usuários.	5.894,53 (40h)	Não encontrado	Não encontrado	2.250,57 (40h)	+161,91%
Contrato STJ 02/2024	Cargo "Supervisor de Service Desk"	**Atribuições:** atividades de supervisão dos atendimentos, repasse de conhecimento, treinamento de colaboradores. **Conhecimentos exigidos:**	5.844,53 (40h)	1.541,01 (40h) SINDESEI-DF/SINDPD-DF 2023/2024	+279,26%	2.250,57 (40h)	+159,69%

Contrato CNJ 35/2023	Cargo "Supervisor da Equipe"	**Atribuições:** atividades de supervisão dos atendimentos, repasse de conhecimento, treinamento de colaboradores. **Conhecimentos exigidos:**	5.105,44 (40h)	1.541,01 (40h) SINDESEI-DF/SINDPD-DF 2023/2024	+231,30%	2.250,57 (40h)	+126,85%

Tabela 8 - Remuneração versus Atribuições (posto de Supervisor)

[1]Colunas das tabelas do Anexo IV:
(a) **Piso da convenção coletiva apresentada pela licitante vencedora.**
(b) **Percentual do salário em relação ao piso da convenção coletiva apresentada pela licitante vencedora.**
(c) **Piso da convenção coletiva utilizada como referência nesta contratação.**
(d) **Percentual de ajuste do salário em relação ao piso da convenção coletiva utilizada como referência nesta contratação.**

Do que se observa nessas tabelas, conforme cresce o número de equipamentos e tecnologias a serem manuseadas, existe a tendência de pagamento acima do valor estabelecido nos pisos dos instrumentos coletivos. Ainda, cumpre observar as seguintes peculiaridades das atribuições dos postos de técnico em telecomunicações e supervisor a serem contratados:

- Operação de equipamentos de diferentes tecnologias (analógicos, digitais, VoIP);
- Operação de ampla gama de equipamentos, de diversas marcas e modelos;
- Amplitude do parque de telecomunicações de cada órgão, entre outros.

Assim, observa-se que, em contratações para postos similares, os profissionais são mais bem remunerados em razão das qualificações/atribuições exigidas, motivo pelo qual conclui-se que a remuneração pela média do mercado é mais compatível com a presente contratação, em razão da complexidade das atribuições dos profissionais.

Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Cardoso da Silva**, **Chefe da Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel**, em 08/07/2024, às 20:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Danilo Ribeiro Confessor**, **Coordenador de Planejamento e Gestão de Contratos de TIC**, em 08/07/2024, às 20:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Nelton Mendes da Silva**, **Técnico Judiciário, Área de Apoio Especializado - Telecomunicações e Eletricidade**, em 09/07/2024, às 10:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.stj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5314208** e o código CRC **D2B8C983**.