



Tribunal de Justiça do
Estado do Espírito Santo
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) – TIC

Contratação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação com Modelo de Atendimento Escalonado (Níveis 1, 2 e 3) e Centro de Operações de Rede (24x7).



Tribunal de Justiça do
Estado do Espírito Santo
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contextualização

O Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (PJES) é responsável pela prestação jurisdicional em todo o território capixaba, abrangendo a Capital, comarcas do interior e unidades administrativas distribuídas geograficamente. A continuidade da atividade jurisdicional depende, de forma crítica, da disponibilidade, integridade e desempenho dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), uma vez que o processo eletrônico, os sistemas administrativos e a infraestrutura de colaboração constituem hoje a base operacional do Poder Judiciário.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) é a unidade institucional responsável pelo planejamento, implantação, operação, segurança e governança dos recursos de TIC do PJES, assegurando que os serviços de tecnologia estejam alinhados aos objetivos estratégicos da instituição, aos normativos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e às melhores práticas reconhecidas.

O PJES mantém contrato de prestação de serviços de Service Desk por meio do Pregão Eletrônico nº 083/2021, que gerou o contrato CF029/2021, contemplando exclusivamente o atendimento de 1º e 2º níveis, estruturado em duas frentes principais:

- i. Atendimento de 1º Nível Remoto;
- ii. Atendimento de 2º Nível Remoto e Presencial (Região Metropolitana e Interior).

1.1.1 Da volumetria de chamados

O volume de chamados registrado demonstra crescimento expressivo e contínuo, conforme evidenciado na tabela a seguir:

Ano	Chamados Abertos	Chamados Resolvidos	Taxa de Resolutividade
2023	66.525	64.642	97,10%
2024	75.090	73.267	97,50%
2025	83.120	77.666	93,40%
2026 (Projeção)	92.260	—	—

1.1.2 Da análise do contexto atual

- i. **Crescimento Sustentado:** Entre 2023 e 2025, houve incremento de aproximadamente 25% no volume de chamados. A projeção para 2026, baseada na tendência histórica de ~11% ao ano, estima volume superior a 92 mil chamados, exigindo redimensionamento da força de trabalho.
- ii. **Saturação do Modelo Atual:** Em 2025, a taxa de resolatividade caiu para 93,4% (frente aos 97% dos anos anteriores), sinal técnico de que a estrutura operacional vigente atingiu seu limite de saturação.
- iii. **Necessidade do Novo Contrato:** A manutenção do modelo atual, sem os ajustes de escala e processos propostos neste ETP, compromete a agilidade do suporte às unidades judiciárias, impactando a produtividade da prestação jurisdicional em todo o Estado.

O Catálogo de Serviços vigente (Adendo 07 do TR 40/2021) já reconhece, de forma expressa, a existência de serviços de "3º Nível – Infra de Sistemas", incluindo banco de dados, servidores de aplicação, storage, proxy reverso, repositório de fontes e gestão de identidades, os quais são atribuídos ao departamento interno da própria STIC.

Na prática, a equipe de servidores efetivos da Secretaria acumula, sem respaldo contratual ou remuneração específica, a função de grupo solucionador de último recurso para incidentes e requisições de alta complexidade técnica.

1.1.3 Impactos negativos do modelo vigente

- i. **Conflitos crônicos de escalada entre N2 e N3 interno:** quando o N2 contratado não resolve a demanda dentro do ANS, o chamado é escalado para os servidores da STIC sem qualquer SLA formalmente pactuado, resultando em disputas sobre responsabilidade por atrasos e dificultando a aplicação objetiva de glosas contratuais.
- ii. **Ausência de monitoramento proativo de redes:** falhas e degradações somente são identificadas após percepção do impacto pelos usuários finais. A inexistência de Centro de Operações de Rede (NOC) inviabiliza a gestão proativa de capacidade e tendências.
- iii. **Sobrecarga operacional da STIC e comprometimento do foco estratégico:** analistas e técnicos têm sua capacidade técnica consumida em atividades de sustentação rotineira (banco de dados, servidores de aplicação, storage), em detrimento das

funções de maior valor: planejamento de TI, governança, projetos de transformação digital e gestão da segurança da informação.

- iv. **Exposição a riscos de disponibilidade de sistemas críticos:** a dependência de equipe interna sem dimensionamento específico para N3 eleva o risco de indisponibilidade de sistemas como PJe, SEI, BacenJud, Infojud e Central de Mandados, comprometendo o direito à razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, CF/1988).

Diante desse diagnóstico, a presente contratação visa à terceirização completa e integrada de todos os níveis de suporte de TI, compreendendo os seguintes componentes:

- i. **N1:** Atendimento de 1º Nível – Central de Serviços (Service Desk);
- ii. **N2:** Atendimento de 2º Nível – Suporte Técnico Presencial e Remoto;
- iii. **N3:** Atendimento de 3º Nível Especializado;
- iv. **NOC:** Centro de Operações de Rede 24x7;

A manutenção da configuração atual implica a materialização dos seguintes riscos relevantes:

Risco	Descrição	Impacto	Probabilidade
R1 – Indisponibilidade prolongada	Falhas em ativos críticos não detectadas em tempo hábil por ausência de monitoramento contínuo.	Alto	Alta
R2 – Incidente de segurança não contido	Eventos de segurança em janelas sem cobertura humana, com escalada antes da detecção.	Crítico	Média
R3 – Descumprimento normativo (CNJ)	Inobservância de exigências da ENSEC-PJ, ENTIC-JUD e Portarias CNJ aplicáveis.	Alto	Média
R4 – Sobrecarga e perda de produtividade	Acúmulo de filas e deterioração dos tempos de resposta.	Médio	Alta

Risco	Descrição	Impacto	Probabilidade
R5 – Insuficiência de mão de obra especializada	Dependência de poucos profissionais para temas críticos (segurança, redes, storage).	Alto	Alta
R6 – Tratamento inadequado de dados pessoais	Falhas em processos de provisionamento e suporte que possam ensejar incidentes sob a LGPD.	Alto	Média

1.1.4 Justificativa do Fornecimento Integrado da Solução ITSM

A operação de uma Central de Serviços de TIC é indissociável de uma plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), base tecnológica sobre a qual se apoiam as práticas de Service Desk, Gestão de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Catálogo de Serviços, Gestão de Configuração, Conhecimento, Nível de Serviço e demais práticas correlatas. Sem ela, não há registro estruturado, rastreabilidade, indicadores objetivos, base de conhecimento operacional, e a gestão por resultados torna-se inviável.

Por essa razão, a presente contratação prevê expressamente, como parte integrante e indivisível de seu objeto, o fornecimento da solução ITSM pela contratada incluindo licenciamento, implantação, configuração, customização, integrações, sustentação evolutiva, suporte técnico e transferência de conhecimento durante toda a vigência contratual.

Os fundamentos para a integração são:

- i. indissociabilidade operacional;
- ii. aderência da plataforma ao modelo operacional da contratada;
- iii. responsabilização única (single accountability);
- iv. eliminação do risco de descontinuidade;
- v. redução do esforço de planejamento e governança;
- vi. precedentes consolidados no Poder Judiciário Brasileiro; e
- vii. compatibilidade com a Resolução CNJ nº 468/2022.

1.1.5 Justificativa do Centro de Operações de Rede 24x7 (NOC)

A operação ininterrupta de monitoramento em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, é elemento estrutural da contratação, justificada por quatro fatores:

- i. **Continuidade da Atividade Jurisdicional:** o Poder Judiciário não dispõe de janela operacional totalmente inativa, havendo plantões judiciais permanentes, prazos processuais corridos e sistemas que precisam estar disponíveis a qualquer momento para protocolos urgentes e medidas judiciais. A detecção tardia de falhas em ativo crítico pode comprometer a prestação jurisdicional e ensejar prejuízos materiais e reputacionais;
- ii. **Segurança Cibernética:** ataques cibernéticos não respeitam horário comercial. Evidências internacionais indicam que parcela significativa dos ataques bem-sucedidos ocorre em janelas de baixa vigilância (madrugadas, finais de semana e feriados). A Resolução CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ) e a Portaria CNJ nº 140/2024 estabelecem expressamente a necessidade de capacidades contínuas de detecção e resposta;
- iii. **Conformidade Normativa e Técnica:** a ENSEC-PJ, os controles da ISO/IEC 27001:2022 (A.8.15, A.8.16, A.8.20–A.8.23), o NIST CSF 2.0 (função Detectar), a ISO/IEC 27035 e os CIS Controls v8 (controles 8, 13 e 17), bem como as práticas ITIL 4 de Monitoring and Event Management, requerem monitoramento contínuo;
- iv. **Economia de Escala:** a manutenção de operação 24x7 própria exigiria contingente significativo (ao menos cinco escalas), infraestrutura e ferramental específicos. A contratação de operação 24x7 por terceiro especializado permite usufruir de economia de escala, gerando preço por unidade de serviço inferior ao custo equivalente da operação interna.

1.1.6 Distinção entre Gestão de Processos de TIC (vedada) e Execução Operacional dos Processos de TIC (permitida)

Esclarecimento quanto ao Art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022.

1.1.6.1 Do dispositivo e de seu propósito normativo

O *caput* do art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022 estabelece que "não será objeto de contratação de STIC a gestão de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação". A vedação tem propósito normativo bem delimitado: impedir que o órgão público transfira a

terceiros a **titularidade institucional** sobre suas próprias políticas, decisões e instrumentos de governança de TIC, situação que esvaziaria a competência estatutária da área de TI do Tribunal e configuraria abdicação do poder-dever de gerir, planejar e controlar a infraestrutura tecnológica que sustenta a atividade jurisdicional. O dispositivo, portanto, não veda a terceirização da operação de serviços de TIC; caso contrário, inviabilizaria contratações universalmente adotadas pelo Poder Judiciário, como Service Desk, suporte de infraestrutura, monitoramento de redes e correlatas, todas amplamente lastreadas em precedentes recentes do CNJ, STJ, TST, TJSP, TJMT, TRF5 e TRT8.

A leitura sistemática do dispositivo, em conjunto com o §1º (que admite a contratação de assessoria técnica para planejamento e avaliação da qualidade da STIC, desde que sob supervisão exclusiva de membro ou servidor do órgão), confirma a interpretação: o que se preserva sob titularidade exclusiva da Administração é a **direção institucional dos processos**, e não a sua **execução operacional cotidiana**.

1.1.6.2 Da distinção dogmática entre gestão de processo e execução de processo

A doutrina contemporânea de governança de TI consolidada nos referenciais ITIL 4, ITIL v5, ISO/IEC 20000-1:2018 e nos manuais técnicos editados pela Portaria CNJ nº 162/2021 diferencia, de modo estável e operacionalmente útil, duas camadas distintas de responsabilidade sobre qualquer processo de TIC:

A primeira camada é a **gestão do processo** (*process governance / process ownership*). Compreende a titularidade institucional, a definição de objetivos, a aprovação do desenho do processo, a fixação de políticas, a determinação de indicadores e metas, a aprovação de mudanças estruturais no fluxo, a responsabilidade pela auditoria e prestação de contas, e a tomada de decisões estratégicas. É uma atribuição indelegável da STIC.

A segunda camada é a **execução operacional do processo** (*process operation / process execution*). Compreende a aplicação rotineira dos procedimentos previamente desenhados e aprovados pela Administração, dentro dos parâmetros, instrumentos, sistemas e indicadores definidos pelo Tribunal, sob controle e fiscalização contínuos do órgão contratante.

A distinção é reconhecida pela própria estrutura conceitual do ITIL 4, que separa nitidamente as figuras do *process owner* (sempre interna à organização contratante) e do *process executor* (que pode ser interno ou contratado). É também a distinção que sustenta a integralidade dos precedentes do Sistema de Justiça brasileiro analisados na Seção 1.7.8 deste ETP: em todos eles, a titularidade dos processos permanece no órgão judicial, enquanto a execução cotidiana é confiada à contratada.

1.1.6.3 Da aderência da presente contratação ao modelo permitido

A contratação ora proposta enquadra-se, integralmente e sem exceção, na segunda camada da execução operacional. À CONTRATADA caberá executar, segundo procedimentos, fluxos, classificações, prioridades e indicadores **previamente definidos, aprovados e mantidos pela STIC**, as atividades correntes de recepção, triagem, registro, diagnóstico, resolução, escalonamento, monitoramento e encerramento de chamados, incidentes, requisições, problemas e eventos. A CONTRATADA não definirá políticas, não desenhará processos novos, não fixará indicadores, não decidirá sobre catalogação de serviços, não estabelecerá padrões de segurança, não aprovará mudanças estruturais na arquitetura de TIC e não tomará decisões estratégicas sobre o ambiente tecnológico do PJES, atribuições que permanecem, integralmente, sob a titularidade da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Para afastar qualquer interpretação restritiva, são expressamente retidas como atribuição exclusiva da STIC as seguintes funções de gestão de processo, em conformidade com o art. 8º, *caput*, da Resolução CNJ nº 468/2022 e com o §1º do mesmo dispositivo:

- i. Titularidade (*ownership*) de todos os processos ITIL operados no âmbito da Central de Serviços, incluindo Gestão de Incidentes, Gestão de Requisições, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos, Gestão do Conhecimento, Gestão de Nível de Serviço e Gestão de Continuidade;
- ii. Aprovação e manutenção do Catálogo de Serviços, da matriz de priorização, das matrizes de escalada e dos fluxos operacionais;
- iii. Definição e revisão dos Acordos de Nível de Serviço, dos indicadores de desempenho e dos critérios de aplicação de glosas;
- iv. Aprovação de mudanças estruturais nos processos e na arquitetura tecnológica;

- v. Definição das políticas de segurança da informação, controles de acesso e classificação de dados;
- vi. Auditoria e fiscalização contratual, inclusive *in loco*, dos serviços prestados;

À CONTRATADA cabe, em contrapartida, a execução técnica e operacional cotidiana dos processos sob a titularidade da STIC, no âmbito estrito do escopo contratual, segundo os padrões e instrumentos definidos pelo Tribunal, e sob fiscalização e supervisão direta dos servidores formalmente designados, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

1.1.6.4 Da cadeia de comando, preposto e ausência de subordinação

Em estrita observância ao art. 9º, inciso I, da Resolução CNJ nº 468/2022, que veda o estabelecimento de vínculo de subordinação entre o órgão contratante e os funcionários da empresa contratada, toda comunicação institucional, demanda funcional, alteração de escala, substituição de profissional e instrução operacional será dirigida ao preposto formalmente designado pela CONTRATADA, vedada a interlocução direta dos servidores do CONTRATANTE com os técnicos da CONTRATADA para fins de comando, gestão de pessoal ou exigências estranhas ao objeto contratado. As interações técnicas operacionais entre as equipes (registro, classificação, escalada, repasse de plantão, transferência de conhecimento sobre o ambiente do PJES) são executadas pelos instrumentos previstos no contrato sem que tais interações configurem subordinação ou pessoalidade, e dentro dos limites previstos na Súmula 331 do TST, na ADC 16 e na ADPF 324, ambas do Supremo Tribunal Federal.

1.1.6.5 Da segregação de funções entre prestação e fiscalização

Em observância ao art. 8º, §2º, da Resolução CNJ nº 468/2022, segundo o qual a empresa contratada que provê a STIC não será a mesma que avalia, mensura e/ou fiscaliza o objeto da contratação, a fiscalização do contrato, a apuração dos Acordos de Nível de Serviço, a aplicação de glosas e a aferição da qualidade do serviço serão realizadas exclusivamente por servidores da STIC formalmente designados, com base em evidências objetivas extraídas da plataforma ITSM e da plataforma de monitoramento do NOC, ambas com acesso irrestrito do CONTRATANTE em tempo real. A CONTRATADA não exerce, sob qualquer hipótese, atribuições de avaliação, mensuração ou fiscalização do próprio serviço prestado.

Pelo exposto, a presente contratação observa integralmente o art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022. A STIC retém, com exclusividade e sem qualquer transferência a terceiro, a **gestão dos processos de TIC**, vale dizer, sua titularidade institucional, sua governança, suas políticas, seus indicadores e suas decisões estratégicas. À CONTRATADA delega-se, sob fiscalização permanente e mediante remuneração por resultado, exclusivamente a **execução operacional cotidiana** desses processos, conforme padrões previamente definidos pelo Tribunal. Esse desenho assegura simultaneamente a observância da vedação normativa, a eficiência administrativa preconizada pelo art. 37, *caput*, da Constituição Federal de 1988, e a continuidade da atividade jurisdicional sob padrões de serviço auditáveis e contratualmente garantidos.

1.2 Identificação da Demanda no Plano de Contratações de STIC

A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do PJES para o exercício de 2026, elaborado em conformidade com o art. 12 da Lei nº 14.133/2021, que determina que as contratações públicas deverão ser precedidas de planejamento que considere os objetivos estratégicos da instituição.

1.2.1 Alinhamento da Solução

Do ponto de vista estratégico, a solução ora proposta está diretamente alinhada ao Planejamento Estratégico do PJES 2021–2026, aprovado pelo Ato Normativo nº 032/2021, e contribui para os seguintes objetivos:

- i. **Elevar a produtividade do Poder Judiciário:** a implantação do NOC 24x7 e do N3 especializado reduzirá o Tempo Médio de Resolução de incidentes (MTTR), especialmente os que afetam sistemas críticos como o PJe, o SEI e as plataformas de audiências virtuais. A projeção para 2026 supera 92.000 chamados e o declínio na resolutividade em 2025 (93,4%) evidencia que o modelo reativo atingiu seu limite.
- ii. **Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados:** o monitoramento contínuo pelo NOC, aliado ao suporte especializado de N3 com ANS formalmente pactuados, assegurará maior disponibilidade e estabilidade dos ambientes tecnológicos e substituirá o atendimento reativo por monitoramento contínuo e intervenção proativa.
- iii. **Gerenciar e adequar recursos tecnológicos para maximizar sua utilização:** a terceirização integral das atividades operacionais de N3 permitirá à STIC promover a

requalificação funcional de seus servidores, realocando capacidade técnica para planejamento estratégico de TI, governança, projetos de transformação digital, conformidade com a LGPD e gestão da segurança da informação sob a ENSEC-PJ.

- iv. **Garantir a disponibilidade e estabilidade do ambiente tecnológico:** a gestão proativa de eventos e de capacidade proporcionada pelo NOC, integrada ao processo formal de Gestão de Problemas ITIL 4 conduzido pelo N3, permitirá identificar e tratar causas raízes de incidentes recorrentes antes que se materializem em falhas críticas, o que eleva o índice de disponibilidade dos serviços de TI.

A contratação está igualmente em consonância com a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ), instituída pela Resolução CNJ nº 396/2021, a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021, e as diretrizes da Resolução CNJ nº 468/2022.

1.3 Caracterização da Demanda

1.3.1 Definição e Especificação das Necessidades

A demanda objeto do presente estudo decorre da necessidade de o PJES contratar empresa especializada para a prestação contínua de serviços de suporte tecnológico integrado, abrangendo a totalidade do ciclo de vida de gestão de incidentes, requisições, problemas e eventos de TI, conforme os processos estabelecidos pela ITIL 4. O objeto da contratação compreende os seguintes componentes de serviço:

- i. **N1: Atendimento de 1º Nível – Central de Serviços:** Equipe que atua como ponto único de contato (SPOC) para todos os usuários do PJES. Ela será complementada pela subequipe de Atendimento de 1º Nível, Administração de Usuários, para gestão do ciclo de vida de identidades digitais;
- ii. **N2: Atendimento de 2º Nível – Suporte Técnico Presencial:** Equipe que atua presencialmente nas unidades judiciárias distribuídas por todo o Estado do Espírito Santo, com ANS diferenciados para a Região Metropolitana e o interior. Ela será complementada por subequipe Atendimento de 2º Nível de Suporte Técnico Remoto para demandas de maior complexidade em microinformática. Integram ainda o 2º Nível os subgrupos presenciais diferenciados: Mesa de Atendimento ao 2º Grau (N2-VIP), atendimento itinerante organizado em 10 (dez) polos regionais (N2-Itinerante) e postos

técnicos fixos em unidades prioritárias (N2-Fixo), cujo detalhamento e ANS específicos constarão do Termo de Referência;

- iii. **N3: Atendimento de 3º Nível Especializado:** formalização contratual do grupo solucionador especializado responsável pelo atendimento de demandas de alta complexidade, a exemplo de infraestrutura de rede (servidores, switches, gestão de identidade, sistema operacional de rede Windows, Linux), segurança da informação (firewall, backup e antivírus), gerenciamento de banco de dados, gerenciamento de nuvem pública e FinOps.
- iv. **NOC: Centro de Operações de Rede – NOC 24x7:** estrutura especializada de monitoramento contínuo (24x7x365) da infraestrutura de redes e sistemas do PJES, responsável pela detecção proativa de eventos e anomalias e pelo acionamento do N3 e da STIC antes da materialização de incidentes.

A estrutura de atendimento deverá estar organizada em camadas hierárquicas integradas, com fluxo de escalada contratualmente definido e ANS pactuados em cada nível, de modo a eliminar a lacuna operacional e a ausência de responsabilização formal que hoje existem entre o N2 terceirizado e o N3 interno. Toda a operação deverá estar em conformidade com as melhores práticas da ITIL 4.

1.3.2 Definição e Especificação de Requisitos

Os requisitos apresentados a seguir foram definidos com base na análise das necessidades operacionais do PJES, nos volumes históricos de chamados, na topologia da infraestrutura de TI do Tribunal e nas melhores práticas preconizadas pelo framework ITIL 4 e pelas Resoluções do CNJ aplicáveis à contratação de serviços de TIC pelo Poder Judiciário.

A consolidação desses requisitos visa a garantir que a solução contratada atenda plenamente às necessidades do PJES ao longo de toda a vigência contratual, inclusive diante de eventuais evoluções tecnológicas e de ampliação do parque computacional.

1.3.3 Requisitos Funcionais

Os requisitos funcionais se consolidam e evoluem no escopo estabelecido no Termo de Referência nº 40/2021, incorporando lições aprendidas ao longo da execução do contrato vigente.

Os requisitos abaixo descritos não são limitantes tendo o seu detalhamento completo realizado no futuro termo de referência.

1.3.3.1 N1: Atendimento de 1º Nível - Central de Serviços

- i. Constituir o ponto único de contato (SPOC) para todos os usuários do PJES, recepcionando chamados pelos seguintes canais: central telefônica, inclusive canal 0800, com URA e CTI integrados ao ITSM; portal de chamados da plataforma ITSM; e-mail institucional; WhatsApp Comercial; e chatbot com inteligência artificial;
- ii. Realizar o registro, classificação, priorização, diagnóstico inicial e acompanhamento de 100% dos chamados durante todo o ciclo de vida, incluindo comunicação proativa ao usuário sobre o status do atendimento;
- iii. Resolver na primeira interação (FCR – First Call Resolution) os chamados que se enquadrem nos procedimentos operacionais padrão da Base de Conhecimento, com meta mínima de FCR a ser definida no Termo de Referência;
- iv. Promover atendimento remoto às estações de trabalho dos usuários internos, inclusive equipamentos fora das dependências físicas do PJES, utilizando ferramenta de acesso remoto disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- v. Monitorar em tempo real a fila de atendimento telefônico, incluindo controle de ligações em espera, tempo médio de espera (TME) e percentual de ligações abandonadas;
- vi. Registrar 100% dos atendimentos realizados pela URA e disponibilizar as gravações no sistema ITSM, vinculadas ao respectivo chamado;
- vii. Realizar atendimento durante plantão judiciário (sábados, domingos, feriados e dias úteis fora do horário normal) para chamados de prioridade alta relacionados às atividades de plantão definidas na Resolução nº 29/2010 do PJES;
- viii. Contribuir continuamente para a atualização e expansão da Base de Conhecimento, documentando soluções adotadas e propondo novos fluxos de trabalho;
- ix. Prestar atendimento de 1º Nível a todos os Sistemas Judiciais sob gestão ou responsabilidade da STIC, conforme catálogo publicado e mantido pela Secretaria, abrangendo o Processo Judicial Eletrônico (PJe), os sistemas de gestão processual, os portais de serviços ao cidadão, os sistemas de videoconferência judicial, as plataformas

de integração com órgãos externos (SEEU, SIEL e similares) e demais soluções digitais correlatas;

- x. Atuar como ponto único de contato dos Sistemas Judiciais para todos os nichos de usuários magistratura, servidores, partes processuais e advogados (OAB), responsabilizando-se pela abertura, registro, triagem e primeiro atendimento dos chamados e com notificação automática ao usuário e envio do convite à pesquisa de satisfação (CSAT), independentemente do nível que tenha solucionado a demanda;
- xi. Escalonar aos níveis subsequentes da estrutura de atendimento, com observância dos prazos de SLA, as demandas relativas que ultrapassem o escopo de resolução do 1º Nível ou que exijam conhecimento técnico, de negócio ou de integração especializado, mantendo o chamado aberto e o usuário informado até a entrega da solução;

1.3.3.1.1 Subequipe – N1: Atendimento de 1º Nível - (Administração de Usuários)

- i. Executar todas as atividades de gestão do ciclo de vida de identidades digitais, incluindo criação, modificação, desbloqueio, redefinição de senha e revogação de acessos no sistema de gestão de identidades, sistemas aplicativos, e-mail corporativo e demais ferramentas institucionais;
- ii. Atuar em estrita conformidade com as Políticas de Segurança da Informação da STIC, executando demandas de acesso somente mediante autorização formal dos gestores de sistema;
- iii. Garantir que o princípio do menor privilégio seja observado em todos os provisionamentos de acesso, vedando a concessão de permissões além das necessárias;

1.3.3.2 N2: Atendimento de 2º Nível (Suporte Técnico Presencial)

- i. Prestar atendimento presencial em todas as unidades judiciárias do Estado do Espírito Santo, respeitando os ANS diferenciados para Região Metropolitana e municípios do interior;
- ii. Executar instalação, configuração, manutenção e substituição de equipamentos de microinformática (computadores, notebooks, impressoras, monitores, scanners, tokens, smartphones institucionais, equipamentos de videoconferência e demais periféricos);
- iii. Realizar organização periódica de racks, mapeamento de estrutura de rede de comarcas, ativação e desativação de pontos de rede, configuração de impressoras na rede corporativa e rondas preventivas em setores críticos;

- iv. Acompanhar sessões do Pleno e das Câmaras Reunidas do PJES e eventos institucionais agendados, prestando suporte técnico presencial a magistrados, assessores e servidores;
- v. Gerenciar o fluxo de equipamentos em garantia junto a fornecedores e assistências técnicas autorizadas, coletando evidências e acompanhando prazos;
- vi. Gerir o inventário de dispositivos do PJES, mantendo o registro atualizado dos ativos de microinformática (computadores, notebooks, impressoras, monitores, scanners, tokens, smartphones institucionais, equipamentos de videoconferência e demais periféricos) na plataforma ITSM, contemplando identificação, localização, situação operacional, movimentações e baixas, em integração com o controle patrimonial do Tribunal;

1.3.3.2.1 Subequipe – N2: Atendimento de 2º Nível de Suporte Técnico Remoto

- i. Prestar suporte especializado remoto para demandas de microinformática de maior complexidade, incluindo diagnóstico em sistemas operacionais Windows, análise de conformidade com políticas da STIC, atualização e gestão de imagens de disco;
- ii. Servir como ponto de apoio técnico especializado para as equipes de N1 e N2 Presencial;
- iii. Escalar para o N3 Especializado os chamados que envolvam infraestrutura de servidores, banco de dados, redes corporativas ou componentes fora do escopo de microinformática;

Além das frentes de atendimento presencial e remoto acima descritas, o 2º Nível compreende subgrupos presenciais diferenciados, cujo dimensionamento e Acordos de Nível de Serviço específicos serão detalhados no Termo de Referência:

Subgrupo N2-VIP - Mesa de Atendimento Presencial ao 2º Grau: atendimento presencial dedicado a magistrados, assessores de desembargadores e servidores lotados no 2º Grau de Jurisdição, incluindo a Presidência e a Vice-Presidência do Tribunal, prestado na sede do PJES, com padrões de conduta, uniformização e SLA diferenciados;

Subgrupo N2-Itinerante - Atendimento Presencial por Polos Regionais: organização do atendimento presencial de campo em 10 (dez) polos regionais correspondentes às microrregiões judiciárias do Estado, com equipes itinerantes que se deslocam a partir de sedes

de referência, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, por sua conta e risco, os veículos e as despesas de deslocamento;

Subgrupo N2-Fixo - Postos Técnicos Fixos em Unidades Prioritárias: manutenção de técnicos com lotação fixa nas unidades judiciárias e administrativas de maior volume e criticidade operacional, dedicados integralmente ao atendimento da unidade em que estão lotados.

1.3.3.3 N3: Atendimento de 3º Nível Especializado

O Atendimento de 3º Nível Especializado (N3) é o principal componente novo em relação ao contrato vigente. A CONTRATADA deverá prover equipe técnica especializada para atendimento de demandas de alta complexidade:

- i. **Banco de Dados:** administração contínua dos ambientes de banco de dados corporativos, incluindo gestão de usuários, tablespaces, schemas e permissões; agendamento e monitoramento de rotinas batch e stored procedures; análise e otimização de queries SQL; atendimento a incidentes e execução de procedimentos de recuperação e restore.
- ii. **Servidores de Aplicação:** administração dos servidores que sustentam os sistemas do PJES (PJe, SEI, e-Jud, sistemas de videoconferência), incluindo gerenciamento de pools de aplicação, JVM, heap; implantação, modificação e remoção de aplicações; análise de desempenho e atendimento a incidentes.
- iii. **Repositório de Fontes:** administração do sistema de controle de versão de código-fonte, incluindo gerenciamento de repositórios, branches, permissões e políticas de integração.
- iv. **Gestão de Identidades:** administração do sistema de gestão de identidade garantindo a sincronização adequada de usuários e permissões entre os sistemas de diretório e as aplicações integradas.
- v. **Storage – Gerenciamento de Armazenamento:** criação, modificação e remoção de volumes de armazenamento no ambiente de storage corporativo; monitoramento de capacidade com geração de alertas e relatórios de tendência.
- vi. **Infraestrutura de Rede:** administração, configuração e gerenciamento de sistemas operacionais Linux e Windows, switches; gerenciamento de nuvem pública e FinOps.

- vii. **Sistema de Gravação de Audiências:** atendimento especializado a dúvidas, erros e falhas no sistema de gravação de audiências de 1º grau.
- viii. **Segurança da Informação:** gestão e administração de firewall, backup e solução de antivírus;
- ix. **Gestão de Problemas ITIL 4:** condução do processo formal de Gestão de Problemas, realizando análises de causa raiz (RCA) para incidentes de alta prioridade e alimentando a Base de Conhecimento com as soluções encontradas.

1.3.3.4 NOC: Centro de Operações de Rede (24×7)

O NOC deverá operar em regime ininterrupto (24×7×365), com os seguintes requisitos funcionais:

- i. **Monitoramento Contínuo de Infraestrutura:** monitorar de forma contínua os enlaces de dados (WAN e internet), switches e roteadores de rede, servidores físicos e virtuais, serviços aplicativos críticos (PJe, SEI, videoconferência, portal de chamados) e demais ambientes configurados na solução de monitoramento existente no PJES / STIC.
- ii. **Gestão de Eventos ITIL 4:** implementar e operar o processo formal de Gestão de Eventos, realizando filtragem, correlação e classificação dos alertas nas categorias: informacional, aviso e exceção; registrar no sistema ITSM todos os eventos classificados como avisos ou exceções.
- iii. **Acionamento Proativo e Abertura Automática de Chamados:** acionar prontamente a equipe de N3 e a STIC mediante detecção de eventos classificados como exceção; realizar integração com o ITSM via API REST para abertura automática e parametrizada de chamados a partir de alertas do NOC, com a solução de monitoramento existente no PJES / STIC.
- iv. **Relatórios de Disponibilidade e Capacidade:** elaborar e apresentar relatório mensal de disponibilidade dos serviços monitorados e relatório semestral de análise de capacidade dos principais componentes do ambiente

A ferramenta de monitoramento a ser utilizada no contrato será do CONTRATANTE.

1.3.4 Requisitos de Arquitetura Tecnológica (Configuração)

Os requisitos de arquitetura tecnológica estabelecem as condições técnicas que a infraestrutura da CONTRATADA e as soluções ofertadas deverão atender para garantir a integração plena com o ambiente de TI do PJES.

1.3.4.1 Infraestrutura de Conectividade – Link de Dados:

- i. A CONTRATADA deverá fornecer link dedicado com rotas redundantes de comunicação de dados entre seu ambiente operacional e a rede do CONTRATANTE, com velocidade mínima compatível com a operação de VoIP, acesso remoto e monitoramento NOC;
- ii. Os links deverão ser dimensionados para suportar o serviço de VoIP, conectando-se à central PABX do CONTRATANTE por meio do protocolo SIP;
- iii. A disponibilidade do link de dados será monitorada pelo NOC e estará sujeita a ANS específico com tabela de glosas a ser definida no Termo de Referência;

1.3.4.2 Sistema de Gestão de Chamados (ITSM)

- i. A CONTRATADA deverá implantar software de ITSM como parte integrante do contrato, atendendo minimamente os requisitos de gestão de requisição, incidente, mudança, problema, inventário online, Base de Conhecimento e demais itens aderentes à ITIL 4.
- ii. O software ITSM será utilizado para registro e acompanhamento de 100% dos atendimentos, independentemente do nível de suporte;
- iii. O sistema deverá possuir Chatbot utilizando inteligência artificial e ferramentas que potencializem a experiência do usuário no momento da abertura do chamado;
- iv. A integração da Central Telefônica com o ITSM deverá ser realizada via API REST, acionando automaticamente a abertura de registro de evento a partir do atendimento de uma ligação;
- v. A integração do NOC, via software de monitoramento, com o ITSM deverá ser realizada via API REST, permitindo abertura automática de chamados a partir de alertas do NOC, sem intervenção manual;
- vi. Todos os custos de integração serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

1.3.4.3 Central Telefônica:

- i. A CONTRATADA deverá disponibilizar central telefônica em alta disponibilidade com: URA customizável pelo CONTRATANTE; identificador de usuário VIP; fila de espera com

- controle em tempo real; gravação de 100% das ligações; relatórios estatísticos de desempenho acessíveis ao CONTRATANTE em tempo real;
- ii. O sistema deverá possuir tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), permitindo identificação automática do usuário pela matrícula ou CPF informados na URA e acionamento automático do formulário de registro de evento no ITSM;
 - iii. O CONTRATANTE deverá ter acesso à interface de gerenciamento da central telefônica com as mesmas permissões disponíveis para as equipes de N1 e N2, podendo realizar escuta em tempo real e consultar gravações e estatísticas.
 - iv. Prever o atendimento sem custo através das ligações do PJES ou integrar as centrais telefônicas.

1.3.5 Requisitos de Capacitação

Os seguintes requisitos de capacitação deverão ser observados pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência contratual:

- i. Realização de treinamento de ambientação para 100% dos profissionais alocados no contrato antes do início de suas atividades no PJES, abrangendo as políticas de segurança da informação, os procedimentos operacionais padrão e a utilização das ferramentas institucionais;
- ii. Manutenção do nível de certificação das equipes ao longo da vigência, custeando renovações de certificações expiradas para os profissionais alocados no contrato;
- iii. Apresentação ao gestor do contrato, sempre que solicitado, de evidências da capacitação e certificação dos profissionais alocados;
- iv. Adoção de plano de desenvolvimento individual para os profissionais de N3 e NOC, visando à evolução contínua das competências técnicas nas áreas de domínio contratadas;
- v. Promoção de capacitação específica sobre o ambiente de TI do PJES (topologia, sistemas críticos, catálogo de serviços e procedimentos institucionais) para todos os profissionais alocados, com carga horária mínima e metodologia a serem definidos no Termo de Referência.

1.3.6 Requisitos de Manutenção

Os serviços de suporte contratados são de natureza contínua e exigem manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva ao longo de toda a vigência contratual. A CONTRATADA deverá:

- i. **Manutenção preventiva:** realizar manutenção preventiva periódica dos componentes tecnológicos sob sua gestão (central telefônica, plataforma de monitoramento NOC, ferramentas de automação e Chatbot com inteligência artificial integrado à plataforma ITSM), apresentando plano de manutenção preventiva no início de cada ano de vigência contratual;
- ii. **Manutenção corretiva:** prestar manutenção corretiva imediata em caso de falhas nos componentes de sua responsabilidade, com restabelecimento dentro dos prazos estabelecidos nos ANS específicos para cada componente;
- iii. **Manutenção adaptativa:** implementar ajustes nos processos e configurações sempre que houver alterações no ambiente de TI do PJES que impactem a execução dos serviços, mediante comunicação formal e aprovação da STIC;
- iv. **Manutenção evolutiva:** promover melhoria contínua dos fluxos operacionais, da Base de Conhecimento e dos processos ITIL 4, com base nas análises periódicas de desempenho e nas recomendações da equipe de qualidade;
- v. Aplicar atualizações de segurança e novas versões dos softwares sob sua gestão (plataforma ITSM, ferramentas de monitoramento), em janelas de manutenção acordadas com a STIC, sem custo adicional ao CONTRATANTE.

1.3.7 Requisitos de Projeto e de Implementação

A fase de planejamento e implementação dos serviços deverá observar os seguintes requisitos:

- i. Elaboração e entrega de Plano de Implantação detalhado em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato, contemplando cronograma, responsabilidades, recursos e marcos de entrega para cada componente da solução (N1, N2, N3, NOC e ITSM);
- ii. Adoção de metodologia documentada de gestão do projeto de implantação, com reuniões de acompanhamento semanais com a equipe da STIC durante o período de transição;
- iii. Documentação técnica completa de todos os processos, configurações e integrações implementadas, entregue ao CONTRATANTE ao final de cada fase de implantação e mantida atualizada durante toda a vigência;

- iv. Implementação de integrações entre os sistemas (central telefônica, NOC e ITSM) mediante plano técnico aprovado pela STIC, com homologação em ambiente de teste antes da entrada em produção;
- v. Condução de testes de aceitação de todos os componentes antes da declaração de início de operação plena, com participação obrigatória da equipe da STIC e emissão formal de termo de aceite por componente.

1.3.8 Requisitos de Implantação

A implantação dos serviços no ambiente de produção do PJES deverá observar os seguintes requisitos:

- i. Execução de implantação faseada, com operação assistida paralela ao contrato vigente durante o período de transição mínimo de 90 (noventa) dias, garantindo a continuidade ininterrupta dos serviços sem degradação da qualidade de atendimento;
- ii. Implantação e configuração da plataforma ITSM nos primeiros 30 (trinta) dias de vigência contratual, garantindo disponibilidade para registro de 100% dos atendimentos desde o início da operação;
- iii. Treinamento e ambientação de 100% da equipe operacional antes do início da operação plena em cada nível;
- iv. Validação pelo CONTRATANTE de cada componente implantado antes de sua entrada em produção, com emissão formal de termo de aceite;
- v. Operação plena da Central de Serviços N1 em até 30 (trinta) dias corridos de vigência, assegurada a continuidade mínima dos serviços de N1 e N2 com ANS progressivos durante a transição; N3 Especializado e NOC 24x7 em plena operação em até 90 (noventa) dias corridos, conforme cronograma detalhado no Plano de Transição Inicial.

1.3.9 Requisitos de Experiência Profissional

A qualidade técnica dos profissionais alocados no contrato é fator determinante para o cumprimento dos ANS. Os requisitos de qualificação, abrangendo formação acadêmica e experiência profissional, são os seguintes, por equipe. As certificações profissionais exigidas de cada equipe não integram este Estudo Técnico Preliminar e serão detalhadas no Termo de Referência da contratação:

1.3.9.1 Equipe de N1 – Remoto e Administração de Usuários:

- i. Curso técnico completo ou nível superior em andamento na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC;
- ii. Experiência comprovada em suporte técnico a usuários de informática e em atendimento ao cliente, mediante atestados ou documentos equivalentes;

1.3.9.2 Equipe de N2 – Suporte Presencial:

- i. Curso técnico completo ou nível superior em andamento na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC;
- ii. Experiência comprovada em suporte técnico presencial a usuários de informática;
- iii. Curso de montagem e manutenção de computadores.

1.3.9.3 Equipe de N3 – Atendimento de 3º Nível Especializado:

- i. Formação completa em nível superior na área de Tecnologia da Informação (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou área correlata), reconhecido pelo MEC;
- ii. Experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses comprovada em administração de infraestrutura de TI corporativa (banco de dados, servidores de aplicação, storage e redes), em órgão público ou empresa privada de porte similar ao do PJES;

1.3.9.4 Equipe do NOC – Centro de Operações de Rede:

- i. Formação técnica completa ou nível superior em andamento na área de Tecnologia da Informação, Redes de Computadores ou área correlata, reconhecido pelo MEC;
- ii. Experiência mínima de 12 (doze) meses comprovada em operação de NOC em ambiente corporativo ou governamental;
- iii. Conhecimento comprovado em ao menos uma das plataformas de monitoramento homologadas para o contrato (Zabbix, Nagios, PRTG, Grafana ou equivalente);

1.3.9.5 Equipe de Supervisão e Coordenação:

- i. Supervisores de N1 e N2: formação superior (em andamento ou completa) em TI ou em outra área acrescida de curso de Gestão/Supervisão de Call Center;
- ii. Experiência em coordenação de Central de Serviços;
- iii. Coordenador do Service Desk: formação superior completa; experiência em gestão de Call Center/Contact Center;

1.3.10 Requisitos Temporais

Os seguintes prazos são estabelecidos como requisitos temporais obrigatórios da contratação:

Requisito Temporal	Prazo
Entrega do Plano de Implantação	Até 15 dias úteis após assinatura do contrato
Início da operação plena N1 e N2	Até 30 dias após assinatura
Implantação do N3 Especializado e do NOC 24x7	Até 90 dias após assinatura
Certificação HDI SCC da operação específica do PJES	Até 180 dias corridos após assinatura
Transição assistida inicial (coexistência com o contrato vigente)	Últimos 90 dias de vigência do contrato
Transição assistida final para a nova contratada	Últimos 90 dias de vigência; Plano de Transição Final entregue com 180 dias de antecedência
Renovação de certificação HDI SCC (operação PJES)	Antes do vencimento; comunicação ao gestor em 30 dias

1.3.11 Requisitos de Segurança da Informação

Em observância à Resolução nº 06/2018 do PJES (Política de Segurança da Informação), à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e à ENSEC-PJ (Resolução CNJ nº 396/2021), a CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos:

Confidencialidade e Proteção de Dados:

- Todos os profissionais alocados, sem exceção, deverão assinar o Termo de Confidencialidade antes de iniciar suas atividades junto ao PJES;
- A CONTRATADA obriga-se a manter em caráter absolutamente confidencial, mesmo após o término do contrato, todas as informações acessadas, incluindo topologia de rede, dados pessoais, informações processuais e credenciais de acesso;

- iii. Os dados pessoais acessados deverão ser tratados em conformidade com os princípios da LGPD (finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e não discriminação);
- iv. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá eliminar permanentemente todos os dados pessoais e institucionais do PJES de seus sistemas e equipamentos, ressalvados os casos de retenção por obrigação legal.

Controle de Acesso:

- i. O acesso dos profissionais aos ambientes do PJES deverá ser controlado com base no princípio do menor privilégio;
- ii. A CONTRATADA deverá notificar o gestor do contrato sobre o desligamento ou substituição de qualquer profissional com acesso ao ambiente do PJES, para que a revogação de credenciais seja realizada imediatamente;
- iii. Os acessos remotos deverão ser realizados por canais seguros e autenticados, vedado o uso de mecanismos de acesso remoto não autorizados pela STIC.

Segurança Operacional:

- i. É vedado conectar dispositivos de armazenamento portátil não autorizados, instalar softwares não autorizados pela STIC ou divulgar informações sobre topologia e vulnerabilidades do ambiente de TI do PJES;
- ii. Todas as intervenções técnicas realizadas no ambiente do PJES deverão ser registradas com detalhamento suficiente no sistema ITSM, constituindo evidência de auditoria;
- iii. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao gestor do contrato a detecção de qualquer incidente de segurança, tentativa de acesso não autorizado ou vulnerabilidade identificada durante a prestação dos serviços.

1.3.12 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Sustentabilidade Ambiental:

- i. Planejamento logístico dos deslocamentos das equipes de N2 Presencial de forma a otimizar rotas, reduzindo o consumo de combustível e as emissões de CO₂;
- ii. Preferência, sempre que tecnicamente viável, pela resolução remota de chamados em detrimento do deslocamento presencial;

- iii. Orientação da equipe sobre o descarte adequado de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos (REEE), em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010);
- iv. Preferência pelo uso de documentos eletrônicos em substituição a documentos físicos na gestão do contrato.

Desenvolvimento Sociocultural:

- i. Ampliação do acesso de magistrados, servidores e jurisdicionados a serviços de TI de qualidade, com maior celeridade e efetividade no atendimento;
- ii. Geração de empregos qualificados no Estado do Espírito Santo, especialmente nas áreas de suporte de TI, redes de computadores e infraestrutura;
- iii. Promoção da inclusão digital por meio do atendimento de qualidade a usuários de diferentes perfis e graus de familiaridade com a tecnologia, incluindo suporte às comarcas do interior do Estado.

Promoção de Boa Governança e Transparência:

- i. Rastreabilidade e accountability: manutenção de registros precisos, auditáveis e inalteráveis de todos os atendimentos no sistema ITSM;
- ii. Transparência de resultados: disponibilização pelo NOC de dashboard em tempo real para acompanhamento contínuo da disponibilidade dos serviços críticos;
- iii. Gestão de riscos e integridade: comunicação tempestiva à STIC sobre quaisquer vulnerabilidades, incidentes de segurança ou indisponibilidades iminentes.

1.3.13 Requisitos Legais

A presente contratação encontra fundamento e sujeição no seguinte arcabouço normativo, que deverá ser integralmente observado:

Legislação de Contratações Públicas:

- i. Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos): arts. 18 (ETP), 23 (pesquisa de preços), 107 (vigência de contratos de serviços contínuos), 117 (fiscalização e gestão) e 94 (propriedade intelectual);
- ii. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: regulamenta o processo de contratação de soluções de TIC, adotada como referência normativa pelo PJES;

- iii. Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022: dispõe sobre contratação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra.

Resoluções do CNJ:

- i. Resolução CNJ nº 468/2022: estabelece diretrizes para as contratações de TIC no Poder Judiciário, exigindo a elaboração de ETP;
- ii. Resolução CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ): define diretrizes de segurança cibernética para contratações de TIC, incluindo requisitos de monitoramento de redes e gestão de vulnerabilidades;
- iii. Resolução CNJ nº 182/2013: dispõe sobre diretrizes para contratações de Solução de TIC pelos órgãos do Poder Judiciário;
- iv. Resolução CNJ nº 370/2021 (ENTIC-JUD): institui a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário 2021–2026.

Legislação de Proteção de Dados e Segurança:

- i. Lei nº 13.709/2018 (LGPD): a CONTRATADA atua como operadora de dados pessoais (art. 5º, VII), devendo observar integralmente as instruções do PJES como controlador.

Normativos Internos do PJES:

- i. Resolução nº 06/2018 do PJES (Política de Segurança da Informação);
- ii. Resolução nº 14/2017 do PJES: normas de acesso às dependências do PJES;
- iii. Resolução nº 29/2010 do PJES: atividades de plantão judiciário.

1.3.14 Demais Requisitos Aplicáveis

Requisito de Qualificação Técnica da Empresa – Certificação HDI Support Center Certification (HDI SCC)

A licitante vencedora deverá comprovar, até a data de assinatura do contrato, como condição para a celebração do instrumento contratual, que possui Certificação HDI – Help Desk Institute, na modalidade Support Center Certification (SCC), ou certificação equivalente admitida emitida em nome da própria pessoa jurídica adjudicatária, de sua matriz, filial ou unidade operacional pertencente à mesma pessoa jurídica, ainda que referente a operação, site ou central de atendimento diversa daquela que será implantada para o PJES.

A exigência não constitui requisito de habilitação no processo licitatório, não importando em inabilitação de licitantes durante o certame, mas sim condição de eficácia para a celebração do instrumento contratual, nos termos do art. 90, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

A certificação HDI SCC é concedida à organização após processo de auditoria conduzido por avaliadores independentes, avaliando: liderança; política e estratégia; gestão de pessoas; parceria e recursos; processos e procedimentos (Gestão de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Conhecimento e Escalada, em conformidade com as práticas ITIL); e resultados de desempenho.

A CONTRATADA deverá manter a certificação válida durante toda a vigência contratual e, adicionalmente, submeter à auditoria de certificação HDI SCC a operação específica implantada para o PJES, obtendo o certificado no prazo máximo de 180 dias corridos contados da assinatura do contrato.

O não cumprimento constituirá infração contratual grave, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas em contrato e na Lei nº 14.133/2021.

Requisito de Localização Física da Central de Serviços (N1) – Grande Vitória / Região Metropolitana do Espírito Santo

A CONTRATADA deverá instalar e manter a Central de Serviços de 1º Nível em dependências próprias ou locadas situadas na Região Metropolitana da Grande Vitória do Estado do Espírito Santo (Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica), ou em municípios inseridos na Região Metropolitana Expandida, desde que o tempo de deslocamento entre a sede da Central de Serviços e a sede do PJES (Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá, Vitória/ES) não exceda 60 (sessenta) minutos em condições normais de tráfego. A exigência fundamenta-se em:

- i. **Indivisibilidade da operação de plantão judiciário:** durante o plantão, falhas em sistemas críticos exigem integração física imediata da coordenação do N1 com a equipe da STIC, com capacidade de deslocamento em até 60 (sessenta) minutos à sede do PJES para formação de sala de crise (War Room) presencial;
- ii. **Efetividade da fiscalização in loco e segurança da informação:** a Central de N1 concentra o acesso remoto primário a todo o parque tecnológico do PJES, exigindo auditorias físicas inopinadas e inspeção presencial do ambiente de trabalho pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE;

- iii. **Qualidade da operação de plantão judiciário:** o técnico plantonista deve ter capacidade de deslocamento presencial à sede do PJES dentro do prazo compatível com a urgência de decisões judiciais urgentes (habeas corpus, medidas liminares, busca e apreensão);
- iv. **Proporcionalidade e razoabilidade:** a exigência restringe-se ao componente N1 e não se aplica às equipes de N3 e NOC, que podem operar de forma predominantemente remota; admite o conceito amplo de Região Metropolitana com critério objetivo de tempo de deslocamento.
- v. **Gestão de recursos humanos e estabilidade:** profissionais recrutados no mercado de trabalho local da Grande Vitória têm maior propensão à permanência no posto e menor rotatividade por fatores geográficos, o que impacta positivamente o Indicador de Rotatividade previsto nos ANS.
- vi. **Fundamento legal:** art. 67, §1º, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a exigência de requisitos técnicos compatíveis com a natureza e a complexidade do objeto licitado.

1.4 Atendimento da Demanda

1.4.1 Portal do Software Público Brasileiro

Não foram identificadas soluções disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro (<https://www.softwarepublico.gov.br>) que atendam ao objeto da presente contratação.

1.4.2 Soluções de TIC

Para atendimento da demanda, foram vislumbrados os seguintes cenários de solução:

1.4.2.1 Solução 1 – Manutenção do Modelo Atual (N1 + N2 Terceirizados + N3 e NOC Internos)

Esta solução consiste na renovação do contrato vigente, nos mesmos moldes do Termo de Referência nº 40/2021, mantendo o N3 e o monitoramento de redes a cargo dos servidores da STIC.

Análise de viabilidade: Solução descartada pelas seguintes razões: perpetua o acúmulo de atividades operacionais pela equipe interna da STIC; não elimina os conflitos de escalada entre o N2 contratado e o N3 interno; mantém a ausência de monitoramento proativo de redes; o Catálogo de Serviços vigente já registra demandas de N3 executadas pela STIC sem cobertura contratual, configurando lacuna estrutural herdada que precisa ser sanada.

1.4.2.2 Solução 2 – Modelo Híbrido (N1 + N2 + NOC Terceirizados; N3 Interno)

Esta solução prevê a terceirização do NOC, mantendo o N3 a cargo da STIC.

Análise de viabilidade: Solução descartada pelas seguintes razões: a separação entre o N3 interno e o NOC terceirizado cria interfaces de responsabilidade difusas e risco de retrabalho; o N3 interno continuaria sobrecarregado e sem SLA formalmente pactuado; dois contratos distintos aumentariam o custo de gestão administrativa e a complexidade de fiscalização.

1.4.2.3 Solução 3 – Modelo Integrado 100% Terceirizado (N1 + N2 + N3 + NOC) – Solução Recomendada

A presente solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação integrada, em contrato único e sob preço global fixo mensal, da totalidade dos serviços de suporte e operação de Tecnologia da Informação e Comunicação do PJES, organizados em quatro camadas operacionalmente articuladas:

- i. **Atendimento de 1º Nível (N1)** – ponto único de contato (SPOC), com atendimento por central telefônica (0800), portal de chamados da plataforma ITSM, e-mail institucional, WhatsApp Comercial e chatbot com inteligência artificial, contemplando o Atendimento Remoto e a Administração de Usuários;
- ii. **Atendimento de 2º Nível (N2)** – suporte presencial em todas as comarcas do Estado, com Acordos de Nível de Serviço diferenciados por região, e Suporte Técnico Remoto especializado em microinformática;
- iii. **Atendimento de 3º Nível Especializado (N3)** – equipe técnica dedicada à infraestrutura de alta complexidade;
- iv. **Centro de Operações de Rede (NOC)** – operação ininterrupta 24x7x365 de monitoramento de eventos, com detecção proativa, correlação de alertas, abertura automática de chamados e acionamento das camadas inferiores.

As quatro camadas operam segundo fluxo de escalada contratualmente definido, sob processos ITIL 4 formalmente implementados (Service Desk, Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Monitoring and Event Management, Service Level Management, Service Continuity Management e Knowledge Management), com registro integral no sistema ITSM. Os instrumentos tecnológicos necessários à execução do serviço central telefônica em alta disponibilidade com integração CTI, plataforma de monitoramento

NOC com integração via API REST, solução de chatbot com NLP, link de dados dedicado são integralmente fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de aquisição para o PJES.

A ferramenta de acesso remoto seguro será disponibilizada e padronizada pelo CONTRATANTE.

Os processos de gestão de serviços de TIC, sob o referencial ITIL 4, não são módulos isolados: constituem um processo integrado em que a detecção precoce de eventos pelo NOC alimenta a Gestão de Incidentes do N1, a investigação de causas raízes pelo N3 alimenta a Gestão de Problemas e atualiza a Base de Conhecimento consultada por todos os níveis, e o histórico estruturado dos chamados subsidia o Service Level Management e o ciclo de melhoria contínua. A divisão desse fluxo entre prestadores distintos rompe a continuidade do processo, multiplica pontos de falha, gera assimetrias de informação e impossibilita a aplicação objetiva de Acordos de Nível de Serviço, o que transfere à Administração o ônus de mediar continuamente os conflitos entre fornecedores.

Além disso, a Gestão de Problemas ITIL 4, capacidade institucional hoje inexistente no PJES, pressupõe colaboração estreita entre o NOC (que detecta padrões), o N3 (que conduz a análise de causa raiz) e o N1 (que documenta as soluções na Base de Conhecimento). A operação dessa prática em modelo fragmentado é tecnicamente inviável: ou se renuncia à Gestão de Problemas (e perpetua-se o ciclo atual de tratamento repetido dos mesmos sintomas), ou se exige da Administração esforço permanente de orquestração entre prestadores distintos, em prejuízo das competências-núcleo da STIC.

A integração das quatro camadas em contrato único é requisito técnico para a operação madura dos processos ITIL 4 preconizados pela Portaria CNJ nº 162/2021 e pelos manuais técnicos editados em decorrência da Resolução CNJ nº 370/2021 (ENTIC-JUD).

O diagnóstico estabelecido na Seção 1.1 deste ETP identifica, como problema central, a lacuna contratual entre o 2º nível terceirizado e o 3º nível executado de fato, porém sem cobertura contratual pelos servidores efetivos da STIC. Essa configuração produz três disfunções cumulativas:

- i. conflitos crônicos de escalada e disputas sobre a autoria de atrasos, com inviabilização objetiva da aplicação de glosas;

- ii. ausência de Acordo de Nível de Serviço pactuado para o N3 (porque os servidores da STIC não estão contratualmente vinculados a SLA), com consequente imprevisibilidade do tempo de resolução de incidentes de infraestrutura; e
- iii. sobrecarga operacional do corpo técnico da STIC, cuja capacidade especializada é consumida em atividades de sustentação rotineira em detrimento das funções de planejamento, governança, segurança da informação e condução de projetos de transformação digital.

A Solução 3 é a única que, simultaneamente, elimina o gap (mediante formalização contratual integral do N3 sob ANS específico), suprime a ambiguidade da escalada (com fluxo unificado N1→N2→N3 sob mesmo contratado e mesma cadeia de comando) e libera os servidores da STIC para as funções estratégicas próprias do órgão gestor de TI do Poder Judiciário Estadual. As demais soluções avaliadas (1 e 2) preservam, total ou parcialmente, a disfunção diagnosticada.

O modelo atual de suporte do PJES é estruturalmente reativo: incidentes de infraestrutura somente chegam ao conhecimento da equipe técnica após a percepção do impacto pelo usuário final e a abertura do respectivo chamado, quando, muitas vezes, o dano à atividade jurisdicional já se materializou de forma difusa. A inexistência de qualquer mecanismo sistematizado de detecção prévia de degradações de desempenho em enlaces de dados, switches, servidores e serviços aplicativos é especialmente crítica para sistemas como o Processo Judicial Eletrônico (PJe), o SEI e as plataformas de audiência virtual, cuja indisponibilidade afeta diretamente a tramitação processual e o direito à razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal).

A Solução 3 implanta, pela primeira vez no PJES, capacidade institucional de detecção, contenção e resposta proativas a eventos de infraestrutura, em regime ininterrupto. Operacionalmente, isso significa:

- i. substituição do ciclo "falha → percepção do usuário → abertura do chamado → diagnóstico → escalada → resolução" pelo ciclo "evento → detecção pelo NOC → correlação → abertura automática de chamado → acionamento do N3 ou da STIC → resolução";
- ii. compressão do MTTR (Mean Time to Repair) pela eliminação do tempo de percepção do problema como condição necessária ao início do atendimento;

- iii. gestão contínua da capacidade de recursos (CPU, memória, storage e largura de banda), com planejamento antecipado de expansão baseado em dados objetivos;
- iv. materialização das capacidades de detecção e resposta exigidas pela Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 396/2021) e pela Portaria CNJ nº 140/2024, das funções "Detectar" e "Responder" do NIST Cybersecurity Framework 2.0, e dos controles A.5.7, A.8.15, A.8.16 e A.8.20 a A.8.23 do anexo da ISO/IEC 27001:2022.

O regime de remuneração adotado pela Solução 3 é o preço global fixo mensal, em empreitada por preço global (art. 6º, VIII, da Lei nº 14.133/2021), com aplicação de glosas objetivas vinculadas ao cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço pactuados para cada camada. Esse modelo encontra respaldo expresso no Acórdão TCU nº 2037/2019 Plenário, que recomenda à Administração Pública, para serviços contínuos de infraestrutura de TI, a adoção de preço fixo mensal em substituição às métricas baseadas em postos de trabalho (UST/hora) ou em homem-hora, dada a maior previsibilidade orçamentária, a transferência adequada de riscos operacionais ao contratado e a vinculação da remuneração a resultados aferíveis.

O regime adotado é, ainda, expressamente compatível com o art. 9º, incisos VIII e IX, da Resolução CNJ nº 468/2022, que veda, salvo justificativa específica, a contratação por homem-hora ou por postos de trabalho, dispensando o PJES da necessidade de produzir justificativa adicional para exceção àquela vedação. A Administração, sob este modelo, transfere ao contratado o ônus de dimensionar adequadamente sua equipe para o cumprimento dos ANS, e reserva-se o direito de exigir, mediante glosas, o cumprimento dos níveis de serviço pactuados. A previsibilidade orçamentária do modelo facilita o planejamento plurianual e o cumprimento das exigências do art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

A Solução 3 produz, como efeito direto, a realocação da capacidade técnica especializada da STIC das atividades operacionais de sustentação rotineira para as atribuições estratégicas que constituem a competência-núcleo da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, enquanto órgão gestor de TIC do Poder Judiciário Estadual: planejamento estratégico de TI e elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC); condução de projetos de transformação digital; fortalecimento da governança de dados e da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018); operação da estratégia de segurança da informação alinhada à ENSEC-PJ (Resolução CNJ nº 396/2021); e

elevação progressiva do nível de maturidade do PJES no iGovTIC-JUD (Portaria CNJ nº 211/2021). Esse efeito é condição necessária para que o Tribunal acompanhe as iniciativas de inovação tecnológica do CNJ, tais como a Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br, Resolução CNJ nº 335/2020), Plano de Continuidade de TIC (Portaria CNJ nº 316/2023), gestão de identidade e acesso (Portaria CNJ nº 408/2024 e Provimento CNJ nº 213/2026), entre outros, sem prejuízo da estabilidade da operação de sustentação.

A tabela a seguir consolida, por critério, o desempenho comparado das três soluções avaliadas, evidenciando a superioridade da Solução 3 em todos os critérios materiais:

Critério	Solução 1 (atual)	Solução 2 (híbrida)	Solução 3 (recomendada)
Eliminação do gap N2-N3	Não	Parcial	Sim
ANS contratual para o N3	Não	Não	Sim
Monitoramento proativo 24x7	Não	Sim	Sim
Integração NOC-N3 em fluxo único	N/A	Não	Sim
Responsabilização única (SPOC contratual)	Não	Não	Sim
Liberação da STIC das atividades operacionais	Não	Parcial	Sim
Gestão de Problemas ITIL 4 institucionalizada	Não	Limitada	Sim
Aplicabilidade objetiva de glosas	Não	Limitada	Sim
Custo administrativo de fiscalização contratual	Médio	Alto (dois contratos)	Baixo (contrato único)
Aderência aos normativos do CNJ (468/2022, 396/2021, 370/2021)	Parcial	Parcial	Plena
Aderência ao Acórdão TCU nº 2037/2019	Parcial	Parcial	Plena
Compatibilidade com a evolução para PDPJ-Br	Limitada	Limitada	Plena

A Solução 1 mantém a configuração atualmente em vigor e, portanto, perpetua integralmente o conjunto de disfunções diagnosticadas na Seção 1.1 deste ETP. A Solução 2, embora institua o NOC, preserva o N3 sob responsabilidade dos servidores da STIC, perpetuando a sobrecarga operacional do corpo técnico e a inexistência de ANS pactuado para a camada de maior complexidade técnica, e ainda introduz a complexidade adicional de gestão de dois contratos interdependentes, com custo administrativo majorado e risco de conflito de interface entre prestadores. A Solução 3, em contraste, sana integralmente o diagnóstico, sob arquitetura contratual unificada e auditável.

A adoção da Solução 3 produzirá, em regime de operação plena, os seguintes resultados mensuráveis, a serem detalhados como metas formais no Termo de Referência e aferidos no curso da execução contratual:

Indicador	Métrica esperada
Índice de resolução dentro do ANS (todos os níveis)	Metas por indicador (Anexo I do TR)
Resolução em primeiro contato (FCR – N1)	A definir no TR
Tempo Médio de Resposta (TMA) – N1	A definir no TR
Disponibilidade dos sistemas críticos (PJe, SEI, audiências virtuais)	A definir no TR
Incidentes detectados proativamente pelo NOC	≥ percentual a definir no TR
Tempo Médio de Resolução (MTTR) de incidentes de infraestrutura	Compressão substancial em relação à baseline atual
Índice de satisfação do usuário (CSAT)	Nota média ≥ 4,0 (escala de 1 a 5)
Índice de qualidade no atendimento (auditoria)	≥ 99% por equipe
Artigos criados/atualizados na Base de Conhecimento	≥ 10/mês
Rotatividade da equipe	≤ 10%/mês

Conflitos operacionais de escalada sem responsável contratualmente designado	Zero
---	------

O modelo proposto encontra precedentes consolidados em diversos órgãos do Poder Judiciário e do Sistema de Justiça brasileiro: TJMT, TJSP, TRF5, STJ, TST, TRT 8ª Região, CNJ, TJRJ, TJDF, TSE, TJBA e MPRJ, conforme análise detalhada na Seção 1.7.8 deste ETP. A maturidade desses precedentes evidencia, simultaneamente, a viabilidade técnica e operacional do modelo, a existência de mercado plural e qualificado de fornecedores aptos à execução do escopo proposto, e a aderência da arquitetura ao desenho institucional do Poder Judiciário, fatores que mitigam, com elementos objetivos, o risco de licitação deserta ou fracassada (mapeado na Seção 4 deste ETP) e reforçam a escolha.

A Solução 3, que consiste no Modelo Integrado 100% Terceirizado (N1, N2, N3 e NOC 24x7) em contrato único, sob preço global fixo mensal e com integração nativa ao ITSM, é a alternativa que, à luz da análise comparativa realizada, satisfaz cumulativamente todos os critérios materiais avaliados:

- i. sana integralmente o diagnóstico estabelecido na Seção 1.1;
- ii. viabiliza a operação madura dos processos ITIL 4 preconizados pela Portaria CNJ nº 162/2021;
- iii. implementa pela primeira vez no PJES a capacidade de detecção proativa exigida pela ENSEC-PJ (Resolução CNJ nº 396/2021);
- iv. encontra respaldo no Acórdão TCU nº 2037/2019 – Plenário e libera os servidores da STIC para as atribuições essenciais da Secretaria;
- v. encontra fundamento em precedentes consolidados do Sistema de Justiça brasileiro.

Por essas razões, a Solução 3 é a alternativa tecnicamente recomendada por esta Equipe de Planejamento, sendo sua viabilidade econômica a ser demonstrada no Termo de Referência mediante a pesquisa de preços prevista no art. 23 da Lei nº 14.133/2021, conforme detalhado nas Seções 1.5 e 1.8 deste estudo.

1.4.3 Contratações Públicas Similares

Foram identificadas as seguintes contratações similares em órgãos da Administração Pública, demonstrando a maturidade, a viabilidade técnica e a existência de mercado plural e maduro para o modelo proposto:

Órgão	Instrumento/Referência	Escopo	ITSM no contrato?
TJMT	ETP e TR do Service Desk e ITSM (2024)	Service Desk N1, N2 e N3, com N1 e N3 remotos e N2 presencial, com fornecimento integrado da solução ITSM. Modelo idêntico ao proposto.	Sim
TJSP	Contrato com IT2B (renovado 2021, 30 meses)	Service Desk, Monitoramento, Especialistas ITIL e ESM, RPA, Desenvolvedores, Técnicos, com plataforma ITSM (Micro Focus SMAX). Atende ~250 mil equipamentos em ~800 prédios.	Sim
CNJ	Pregão 10/2023 – Contrato 35/2023	Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk.	Conforme TR
STJ	Contrato nº 2/2024	Serviços continuados de TIC para atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk.	Conforme TR
TST	Pregão PE-075/2019	Modelo de contratação por níveis (N1, N2, N3) com IMR.	Conforme TR
TRT 8ª Região	Contrato 04/2024	Central de Serviços com N1 remoto e N2 presencial.	Conforme TR
TRF 5ª Região	TR Central de Serviços de TI	Central de Serviços N1 e N2 com fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI, atendendo ~1.300 usuários.	Sim
TRT 5ª Região	—	Suporte técnico N1 e N2 com monitoramento de infraestrutura.	Conforme TR

Órgão	Instrumento/Referência	Escopo	ITSM no contrato?
TSE	Contratações de TIC	Central de Serviços (Service Desk e ITIL) e Centro de Operação de Rede (NOC), mediante alocação de postos de trabalho.	Conforme TR
MPRJ	Pregão 69/2023 – Contrato 214/2023	Suporte técnico remoto e presencial e gestão integrada por Service Desk.	Conforme TR

As contratações acima demonstram que:

- i. o modelo escalonado (N1+N2+N3) é largamente adotado e tecnicamente consolidado;
- ii. o fornecimento integrado do software ITSM é prática reconhecida;
- iii. há mercado plural e maduro de fornecedores; e
- iv. o modelo é compatível com a Resolução CNJ nº 468/2022 e a Lei nº 14.133/2021.

1.4.4 Modelos de Aquisição/Prestação do Serviço

Adota-se o modelo de contratação por preço global fixo mensal, em regime de empreitada por preço global, nos termos do art. 6º, VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme fundamentado no Termo de Referência nº 40/2021 e corroborado pelo Acórdão TCU nº 2037/2019 – Plenário. Nesse modelo, a CONTRATADA recebe valor fixo mensal, dimensionando adequadamente sua equipe para cumprimento dos ANS estabelecidos, o que reduz o esforço de fiscalização e confere previsibilidade orçamentária à Administração.

1.4.5 Capacidade e Alternativas do Mercado de TIC

O mercado de prestação de serviços de suporte de TI (Service Desk) é amplo e competitivo no Brasil. Para os serviços de N3 Especializado e NOC 24x7, o mercado apresenta fornecedores com comprovada capacidade técnica, conforme evidenciado pelas contratações realizadas em outros órgãos públicos listadas na seção 1.4.3.

A adjudicação a uma única empresa é recomendada para garantir a integração e a responsabilização contratual unificada.

1.4.6 Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

O presente ETP não identifica contratações correlatas vigentes que se sobreponham ao escopo do objeto ora proposto. O contrato decorrente do Termo de Referência nº 40/2021, ainda em vigor, será substituído pela nova contratação após o encerramento do período de transição previsto nas seções 2.3 e 2.4 deste estudo.

1.5 Análise dos Custos Totais da Demanda

Para fins de dimensionamento inicial e orientação foram considerados os seguintes referenciais dos seguintes órgãos e seus respectivos contratos

Órgão	Contrato
TJ - CE	00003/2026
SEFAZ - RS	2504024/2025
MP-ES	00005/2023
MINISTERIO DA JUSTICA E SEGURANCA PUBLICA - DF	00024/2026
TJ - MT	00012/2025

Para fins de dimensionamento inicial e orientação foram considerados os seguintes referenciais de custo dos seguintes órgãos:

Órgão	N1	N2	N3	NOC
TJ - CE	R\$ 200.583,53	R\$ 436.136,68	R\$ 298.046,25	R\$ -
SEFAZ - RS	R\$ 103.743,46	R\$ -	R\$ 369.972,68	R\$ 30.918,05
MP-ES	R\$ -	R\$ 148.276,22	R\$ -	R\$ 31.400,00
MINISTERIO DA JUSTICA E SEGURANCA PUBLICA - DF	R\$ 181.158,08	R\$ -	R\$ -	R\$ -
TJ - MT	R\$ -	R\$ 331.763,77	R\$ 296.161,18	R\$ 34.975,50

	N1	N2	N3	NOC
Custo Mensal Aproximado por Item	R\$ 161.828,36	R\$ 305.392,22	R\$ 321.393,37	R\$ 32.431,18

Custos Aproximados Totais	Valor	Valor por extenso
Custo Mensal	R\$ 821.045,13	oitocentos e vinte e um mil, quarenta e cinco reais e treze centavos
Custo Anual	R\$ 9.852.541,60	nove milhões, oitocentos e cinquenta e dois mil, quinhentos e quarenta e um reais e sessenta centavos
Custo 48 Meses	R\$ 39.410.166,40	trinta e nove milhões, quatrocentos e dez mil, cento e sessenta e seis reais e quarenta centavos

1.6 Escolha e Justificativa da Solução

A adoção de um modelo escalonado em três níveis de atendimento, complementado por um Centro de Operações para monitoramento ininterrupto, é prática consolidada em organizações de porte e criticidade comparáveis ao PJES e é referenciada explicitamente nos manuais técnicos editados pelo CNJ por intermédio da Portaria CNJ nº 162/2021, alinhados ao ITIL 4.

A racionalidade do modelo escalonado é a alocação ótima de recursos por complexidade e especialização: a maior parte dos chamados é resolvida no nível mais econômico e ágil (Nível 1), reservando capacidades técnicas mais escassas e onerosas (Nível 3) para os incidentes e problemas que efetivamente as exigem. Esse desenho gera, simultaneamente:

- i. Eficiência econômica na operação de TIC;
- ii. Redução do tempo médio de resolução para o usuário final;
- iii. Liberação dos quadros especializados para atividades de alto valor agregado;
- iv. Aderência a indicadores de desempenho consagrados internacionalmente.

Camada	Função Principal	Forma de Atendimento	Cobertura
N1	Ponto único de contato (SPOC); recepção, registro, triagem, classificação, priorização, resolução em primeira chamada e escalonamento.	Central telefônica (0800), portal de chamados, e-mail, WhatsApp Comercial e chatbot (remoto).	Horário expandido
N2	Atendimento presencial de campo para incidentes e requisições que demandam intervenção física.	Presencial nas unidades.	Horário comercial estendido
N3	Suporte especializado em segurança, redes, storage e suítes corporativas; tratamento de incidentes complexos, problemas, mudanças e projetos.	Remoto e presencial sob demanda.	Horário expandido com sobreaviso
NOC	Vigilância contínua de eventos de operação e de segurança; detecção, contenção, escalonamento e resposta inicial.	Remoto, com integração a ferramentas de	24x7, ininterrupto

Camada	Função Principal	Forma de Atendimento	Cobertura
		observabilidade e segurança.	

1.6.1 Descrição da Solução Escolhida

A solução escolhida é a Solução 3 – Modelo Integrado 100% Terceirizado (N1 + N2 + N3 + NOC), conforme detalhado no item 1.4.2.3.

A contratação será realizada por meio de Pregão Eletrônico, na forma de empreitada por preço global fixo mensal, com vigência inicial de 48 (quarenta e oito) meses, podendo ser prorrogada sucessivamente, respeitada a vigência máxima nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja previsão no edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

1.6.2 Benefícios Esperados

A adoção da solução integrada proporcionará os seguintes benefícios:

- Redução do MTTR (Mean Time to Repair) mediante escalada direta e contratualmente pactuada entre N1, N2, N3 e NOC;
- Elevação da disponibilidade dos sistemas judiciários mediante detecção proativa de falhas de infraestrutura;
- Liberação do corpo técnico da STIC para atividades de planejamento estratégico, governança e projetos de transformação digital;
- Implementação integral dos processos ITIL 4 de Event Management, Incident Management, Problem Management e Knowledge Management;
- Segurança jurídica mediante ANS formalmente pactuados para todos os níveis de suporte, com glosas objetivas em caso de descumprimento;
- Melhoria contínua na gestão da informação mediante dashboard NOC e relatórios mensais gerenciais ampliados.

1.6.3 Resultados Esperados

Com a implementação do novo modelo, espera-se alcançar os seguintes resultados mensuráveis:

- i. Conclusão de chamados dentro dos prazos de ANS conforme as metas por indicador do Anexo I do Termo de Referência (a exemplo de conclusão no prazo $\geq 90\%$ no N2);
- ii. Satisfação dos usuários com nota média igual ou superior a 4,0, em escala de 1 a 5 (CSAT), medida por pesquisa ao término de cada atendimento;
- iii. Redução a zero dos conflitos operacionais de escalada sem responsável contratualmente designado;
- iv. Índice de disponibilidade dos principais serviços de TI do PJES: meta a ser definida no Termo de Referência com base no histórico do NOC implantado e benchmarks de tribunais com arquitetura similar;
- v. Índice de qualidade no atendimento $\geq 99\%$ por equipe;
- vi. Base de conhecimento continuamente atualizada (≥ 10 artigos criados ou atualizados por mês).

1.6.4 Estimativa do Custo Total da Solução Escolhida

O valor estimado total da contratação será apurado na fase de elaboração do Termo de Referência, mediante pesquisa de preços junto a fornecedores especializados e consulta a contratações similares no âmbito da Administração Pública, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa SEGES nº 65/2021.

1.7 Declaração de Viabilidade da Contratação

Com base nos estudos técnicos e operacionais realizados, a Solução 3 (Modelo Integrado 100% Terceirizado, abrangendo N1, N2, N3 e NOC) mostra-se tecnicamente viável e representa a alternativa mais vantajosa para sanar a lacuna estrutural identificada na operação do PJES. A adoção do modelo de preço global fixo mensal alinha-se às recomendações do Acórdão TCU nº 2037/2019 – Plenário e às diretrizes da Resolução CNJ nº 468/2022, estando em total conformidade com os princípios da eficiência, da economicidade e da supremacia do interesse público que norteiam a Administração Pública.

A viabilidade econômica será demonstrada e atestada no Termo de Referência, após a conclusão do procedimento formal de pesquisa de mercado, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, momento em que será verificado se o valor global estimado da contratação,

incluindo os componentes de N3 e NOC ainda a apurar, encontra lastro na disponibilidade orçamentária do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo para o respectivo exercício financeiro.

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1 Adequação do Ambiente

O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, bem como suas unidades judiciárias, dispõe de toda a infraestrutura de rede e ambiente computacional necessários para a execução dos serviços contratados. A CONTRATADA fornecerá os recursos de conectividade (link de dados) e de telefonia necessários à operação do Service Desk, nos termos a serem definidos no Termo de Referência.

2.2 Recursos Materiais e Humanos

Os recursos humanos e materiais necessários à fiscalização e gestão do contrato serão supridos pelos servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do PJES, designados formalmente pelo Secretário-Geral, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, recursos e instrumentos de trabalho necessários à execução dos serviços pelas suas equipes.

2.3 Continuidade do Fornecimento

A CONTRATADA deverá entregar o Plano de Transição Final com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência e executar, durante os últimos 90 (noventa) dias de vigência contratual, a transição assistida final, garantindo a continuidade ininterrupta dos serviços ao PJES durante todo o período de transição para a nova contratada.

2.4 Transição Contratual e Encerramento do Contrato

A CONTRATADA deverá executar as seguintes ações de transição e encerramento:

- i. Fornecer as gravações telefônicas dos últimos 3 (três) meses como insumo de treinamento para a nova contratada;
- ii. Entregar a Base de Conhecimento atualizada e todos os documentos técnico-operacionais produzidos durante a vigência do contrato;

- iii. Revogar todos os acessos dos profissionais ao ambiente do PJES no último dia de execução do contrato;
- iv. Devolver todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE nas mesmas condições em que foram fornecidos.

2.5 Estratégia de Independência Tecnológica

Todos os processos, procedimentos, scripts, bases de conhecimento, documentação técnica, fluxos conversacionais, parametrizações e códigos-fonte produzidos pela CONTRATADA durante a prestação dos serviços deverão ser entregues ao CONTRATANTE, com cessão dos direitos patrimoniais de uso, reprodução, adaptação, manutenção e evolução, nos termos da Lei nº 9.609/1998 (Lei do Software) e da Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais), assegurando a plena continuidade dos serviços em eventual mudança de prestador.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Natureza do Objeto

O Objeto do futuro certame é a **Contratação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação com Modelo de Atendimento Escalonado (Níveis 1, 2 e 3) e Centro de Operações de Rede (24x7)**, classificada como serviço comum de TIC para fins de licitação, por possuir padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Os serviços são classificados como despesas correntes, por sua natureza de serviços continuados, com execução contínua ao longo da vigência contratual.

3.2 Parcelamento do Objeto e Adjudicação

3.2.1 Adjudicação do Objeto

A despeito da diretriz geral de parcelamento do objeto (art. 47, II, da Lei nº 14.133/2021), a equipe de planejamento conclui, com base nos elementos técnicos disponíveis, que a presente contratação deve ser estruturada em grupo único, com adjudicação global, uma vez que a divisão do escopo em lotes distintos poderá acarretar risco relevante de prejuízo ao conjunto da solução, perda de integração operacional e dificuldade de aplicação uniforme dos ANS.

Alternativa de Contratação	Vantagem	Risco	Conclusão
Contratação única N1+N2+N3+NOC (recomendada)	Responsabilização contratual unificada; fluxo de escalada ITIL 4 integrado; gestão de ANS simplificada; eliminação de conflitos de interface	Menor universo de licitantes aptos; risco de licitação deserta mapeado e mitigado na Seção 4	PREFERÍVEL: desde que a pesquisa de mercado confirme a existência de fornecedores aptos, o que será verificado antes da publicação do edital
Lotes separados: N1/N2, N3 e NOC	Maior potencial de competição por lote; possível especialização de fornecedores	Conflito crônico de responsabilidade; impossibilidade de aplicação objetiva de glosas; replicação do gap identificado na Seção 1.1	DESACONSELHÁVEL: reproduz no plano contratual a mesma falha estrutural identificada na Seção 1.1
NOC contratado separadamente	Acesso a fornecedores especializados em monitoramento	Dificuldade de integração NOC-ITSM-N3 de empresas distintas; conflito de acionamento em incidentes críticos	POSSÍVEL, PORÉM MENOS EFICIENTE
N3 sob demanda (horas técnicas avulsas)	Menor custo fixo mensal; flexibilidade de acionamento	Ausência de SLA; risco de indisponibilidade; tempo de resposta imprevisível para sistemas críticos	INADEQUADO: sistemas como PJe e SEI exigem tempo de resposta previsível e contratualmente garantido
Modelo híbrido: N1/N2/NOC terceirizados + N3 interno	Preserva conhecimento técnico interno; sem custo de N3 terceirizado	Mantém sobrecarga operacional da STIC; perpetua a ausência de SLA no N3 interno	DESCARTADO: equivale à Solução 1, já refutada na Seção 1.4.2.1

Diante do exposto, atesta-se que o modelo de solução global é a única alternativa capaz de garantir a integridade dos resultados pretendidos, atendendo à exceção prevista no art. 47, II, alíneas "a" e "b", da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a adjudicação unitária quando o parcelamento tornar o objeto técnica ou economicamente inviável ou quando a responsabilidade pela execução do objeto restar comprometida em caso de licitação com mais de um vencedor.

3.3 Modalidade e Tipo de Licitação

Forma de contratação: Pregão Eletrônico, nos termos do art. 6º, XLI, e art. 29, I, da Lei nº 14.133/2021, com julgamento pelo critério de menor preço global.

3.4 Vigência do Contrato

O contrato terá vigência inicial de 48 (quarenta e oito) meses, contados da data de assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja previsão no edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

3.5 Equipe de Apoio à Contratação

A Equipe de Planejamento da Contratação será composta por Integrante Demandante, Integrante(s) Técnico(s) e Integrante Administrativo, todos designados formalmente pelo Secretário-Geral do Tribunal de Justiça, em conformidade com o art. 18, §1º, da Lei nº 14.133/2021 e a IN SEGES nº 58/2022.

3.6 Equipe de Gestão do Contrato

A gestão e a fiscalização do contrato caberão a servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do PJES, formalmente designados pelo Secretário-Geral do Tribunal, com publicação do ato de designação no Diário da Justiça Eletrônico, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

4 ANÁLISE DE RISCOS

4.1 Riscos Mapeados

4.1.1 Escalas de Avaliação de Riscos

Escala de Probabilidade		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Probabilidade INSIGNIFICANTE de ocorrência	1
Baixo	Probabilidade MÍNIMA de ocorrência	2
Médio	Probabilidade MODERADA de ocorrência	3
Alto	Probabilidade SIGNIFICANTE de ocorrência	4
Muito Alto	Probabilidade MÁXIMA de ocorrência	5

Escala de Impacto		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Impacto INSIGNIFICANTE nos objetivos	1
Baixo	Impacto MÍNIMO nos objetivos	2
Médio	Impacto MEDIANO nos objetivos, com possibilidade de recuperação	3
Alto	Impacto SIGNIFICANTE nos objetivos, com possibilidade remota de recuperação	4
Muito Alto	Impacto MÁXIMO nos objetivos, SEM possibilidade de recuperação	5

4.1.2 Matriz de Riscos

Evento de Risco	Categoria	Prob.	Impacto	Nível	Ação de Resposta	Responsável
Ausência de empresa apta ao serviço integrado (N3+NOC) no certame	Processo de Contratação	4	5	20 (Extremo)	Realizar pesquisa de mercado prévia; calibrar requisitos de habilitação; realizar RFI; planejar contratação emergencial como contingência	Equipe de Planejamento
Dificuldade na implantação e integração do NOC com o ambiente legado do PJES	Solução de TIC	3	4	12 (Alto)	Exigir plano de implantação detalhado; prever período de estabilização de 90 dias sem aplicação de glosas	Gestor do Contrato
Não atingimento dos ANS de N3 e NOC nos primeiros meses de operação	Solução de TIC	3	3	9 (Médio)	Prever período de adaptação de 3 meses com glosas convertidas em advertências; exigir plano de ação corretivo	Gestor do Contrato
Abandono da contratada antes do término da vigência	Solução de TIC	2	5	10 (Alto)	Manter Base de Conhecimento atualizada; capacitar servidores da	STIC / Secretaria-Geral

Evento de Risco	Categoria	Prob.	Impacto	Nível	Ação de Resposta	Responsável
					STIC; planejar nova licitação com antecedência; aplicar sanções previstas	
Redução orçamentária que impeça a continuidade do contrato	Processo de Contratação	2	4	8 (Alto)	Realizar movimentação orçamentária interna; propor orçamento suplementar; garantir disponibilidade dos recursos durante todo o período de execução	STIC + Assessoria de Planejamento
Não manutenção da qualificação técnica adequada das equipes de N3 e NOC	Solução de TIC	2	3	6 (Médio)	Notificar a empresa contratada e aplicar as sanções previstas no TR/Contrato	Gestor do Contrato
Suspensão ou interrupção dos serviços sem justificativa aceita	Solução de TIC	2	5	10 (Alto)	Notificar a empresa contratada; rescindir o contrato e providenciar nova contratação;	Gestor do Contrato

Evento de Risco	Categoria	Prob.	Impacto	Nível	Ação de Resposta	Responsável
					aplicar sanções previstas	
Descaracterização, manipulação ou fraude nos indicadores/metadados de ANS	Solução de TIC	1	5	5 (Médio)	Manter auditoria periódica dos chamados com percentual mínimo de amostragem definido no TR; aplicar glosa integral e sanções previstas	Gestor/Fiscal do Contrato

5 APROVAÇÃO E ASSINATURA

A presente Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pelo Ato nº 157/2026, aprova o Estudo Técnico Preliminar (ETP) e atesta sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

Integrante Demandante: João Luiz da Costa Silva

Integrante Técnico: Jeferson Kretli Mendes

Integrante Técnico: Luciano Carlos do Nascimento

Integrante Técnico: Karina Marques Pereira

Integrante Administrativo: Eduardo Fernandes Leal

6 CIÊNCIA DA INSTÂNCIA DELIBERATIVA DE TIC

Confirmo o recebimento do presente estudo, no qual tomo ciência de forma integral de seu conteúdo.

Para prosseguimento, encaminho à Secretária-geral para as providências cabíveis.

Teófilo Teixeira Dias

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação