



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

MCTI - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) TRF2 0973986

INTRODUÇÃO

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

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1 Identificação das necessidades de negócio

1	O ambiente de TI atual da Justiça Federal da 2ª Região exige serviços especializados de suporte técnico, para tratamento de incidentes, problemas e requisições, que porventura venham a ocorrer e que causam indisponibilidade parcial ou total de serviços/produtos/equipamentos. Assim, há necessidade de: • Receber e realizar o atendimento de 1º nível dos chamados técnicos dos usuários, pelos canais de atendimento definidos (Telefone, e-mail e web). • Cadastrar todas as demandas recebidas no Sistema de Controle de Atendimentos (GLPI). • Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes. • Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários internos, mediante autorização, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualizações de softwares, componentes, equipamentos e serviços. • Atender demandas de usuários externos. • Realizar todos os escalonamentos necessários para os diversos grupos solucionadores ao longo do processo de atendimento, visando garantir o efetivo atendimento do chamado do usuário.
2	Estabelecimento de ponto único de contato dos usuários com a STI para registro e atendimento de solicitações e requisições, bem como informações sobre o andamento das mesmas e orientações sobre serviços e produtos de TI, sendo necessário: • Organizar, implantar e executar de forma continuada Central de Serviços de Tecnologia da Informação. • Realizar contatos com os usuários internos para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, quando necessário. • Manter os usuários internos informados sobre o andamento de suas solicitações, utilizando os canais de comunicação definidos.

3	Avaliação da satisfação do usuário interno dos serviços de suporte de TI, por meio de: • Pesquisa automatizada de satisfação, após a confirmação do fechamento do chamado. • Apuração e monitoramento do cumprimento dos Níveis de Serviço previamente definidos. • Avaliação e sugestão de medidas, visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes.
4	Manutenção de Base de Conhecimento atualizada, com a elaboração de novos artigos ou atualização dos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário.
5	Manutenção do sistema de atendimento - GLPI, a fim de verificar a necessidade de atualização de versão para corrigir bugs ou implementar novas funcionalidades, bem como configuração ou implementação de plug-ins do sistema, que aumente a produtividade e/ou qualidade do atendimento.
6	Manutenção da Central de Atendimento Telefônico - URA, com a configuração de novas funcionalidades nos ramais da URA, mensagens de voz, entre outras, sempre que necessário.
7	Execução de reparos e troca de consumíveis (exceto toneres) em impressoras e escâneres, com peças disponíveis.
8	Apoio operacional e suporte técnico a eventos institucionais, quando utilizarem recursos de TI.
9	Suporte técnico à rede lógica e equipamentos de infraestrutura de rede.
10	Suporte e apoio técnico e fornecimento de informações relacionadas aos sistemas de TI disponibilizados para usuários externos.

1.2 Identificação das necessidades tecnológicas

A	Plataforma de Gestão de Atendimento - GLPI, para registro, acompanhamento e encerramento de chamados.
B	Ferramentas de controle remoto, para acesso a estações de trabalho, acesso este, sempre com autorização do usuário.
C	Plataforma VOIP.
D	Microcomputadores, fones de ouvido e câmeras.

1.3 Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A	Requisitos legais: Lei nº 14.133/2021, Resolução CNJ nº 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 480/2022 (que dispõe sobre a contratação de soluções de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário); Plano Diretor de TIC (PDTIC) vigente, Plano Anual de Contratações.
B	Requisitos de manutenção: Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com quantidade de profissionais dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o Contratante, quaisquer profissionais que se fizerem necessários.
C	Requisitos temporais: Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário de 10:00 às 19:00h e sábados, domingos e feriados de 12h às 17h.

D	Requisitos de capacitação: Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista. Manter qualificação técnica adequada dos profissionais de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados. Manter a equipe dos profissionais devidamente treinada e capacitada para a execução dos serviços.
E	Requisitos de segurança: Deverão ser observadas as normas de segurança de TI e confidencialidade das informações obtidas durante a vigência do contrato.
F	Requisitos ambientais: Observar práticas sustentáveis no desenvolvimento das atividades relacionadas à prestação dos serviços, tais como o uso racional de recursos naturais, descarte adequado de resíduos eletrônicos, preferência por equipamentos com eficiência energética, e adoção de soluções tecnológicas que minimizem impactos ambientais, conforme legislação vigente e boas práticas de sustentabilidade.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Descrição

Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para um total de aproximadamente 6.271 usuários internos de serviços de Tecnologia da Informação, um parque tecnológico com mais de 26.500 equipamentos, com uma média mensal de 5.618 atendimentos técnicos.

QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TI

Órgão	Quantidade
TRF2	1.766
SJRJ	3.696
SJES	809
Total	6.271

QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS

Órgão	Quantidade
TRF2	8.425
SJRJ	14.872
SJES	3.235
Total	26.532

QUANTITATIVO DE CHAMADOS

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	4.486	4.846	5.761
Fevereiro	4.331	4.713	4.878
Março	9.167	6.967	5.630
Abril	5.592	4.908	5.774
Maio	7.746	6.966	5.778
Junho	6.271	6.731	5.419

Julho	6.398	6.491	5.410
Agosto	6.053	6.841	5.748
Setembro	5.406	5.483	5.695
Outubro	5.023	5.562	6.806
Novembro	4.539	4.859	4.984
Dezembro	3.091	3.415	4.493
Total	68.103	67.782	66.376
Média Mensal	5.675	5.649	5.531

QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	1.511	1.797	2.559
Fevereiro	1.946	1.564	1.679
Março	1.946	2.186	2.146
Abril	2.277	1.481	2.332
Maio	2.375	2.146	2.308
Junho	1.844	1.728	2.092
Julho	1.933	1.671	2.205
Agosto	2.148	2.037	2.345
Setembro	2.104	1.432	2.091
Outubro	1.744	1.804	2.692
Novembro	2.061	1.561	2.045
Dezembro	1.029	1.166	1.683
Total	22.918	20.573	26.177
Média Mensal	1.910	1.714	2.181

Prestação de serviço de atendimento presencial para um total de aproximadamente 1.766 usuários de serviços de TI, um parque tecnológico de aproximadamente 8.425 equipamentos e uma média de 753 atendimentos/mês.

QUANTITATIVO DE CHAMADOS

Atendimento Presencial

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	744	506	770
Fevereiro	871	500	492
Março	1.964	609	538
Abril	875	614	548
Maio	1.546	776	538
Junho	1.164	841	444
Julho	1.076	765	463
Agosto	1.526	1.191	536
Setembro	850	536	529
Outubro	711	478	757
Novembro	519	633	552
Dezembro	729	375	533
Total	12.575	7.824	6.700
Média Mensal	1.048	652	558

Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para usuários externos, com uma média mensal de 2.198 atendimentos por contato telefônico, e-mail e *whatsapp*.

QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, WHATSAPP E EMAIL

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	-	1.598	2.074
Fevereiro	1.426	1.675	2.043
Março	1.718	2.599	2.001
Abril	1.689	2.731	2.196
Maiο	1.867	2.535	2.906
Junho	1.755	2.164	2.914
Julho	1.966	2.168	3.159
Agosto	2.040	2.489	3.006
Setembro	2.250	2.025	2.932
Outubro	1.908	2.387	3.207
Novembro	2.180	2.271	2.626
Dezembro	1.426	1.708	1.658
Total	20.225	26.350	30.722
Média Mensal	1.839	2.195	2.560

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

3.1 Identificação das soluções

Ao realizar a análise do mercado de TI foram encontradas as seguintes alternativas:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
01	Prestação de serviços de suporte de TI por servidores do quadro de Pessoal deste Tribunal.
02	Nova contratação de serviços especializados de suporte de TI.

3.2 Análise comparativa das soluções

A Secretaria de Tecnologia da Informação tem por finalidade planejar, definir e conduzir a implementação, no âmbito do Tribunal Regional Federal da 2ª Região e das Seções Judiciárias vinculadas, de projetos e processos de tecnologia da informação e comunicação de dados. Compete a esta Secretaria prover e gerir os serviços de TI oferecidos aos usuários da 2ª Região.

Os sistemas, equipamentos e produtos de TI atualmente utilizados por servidores, magistrados e demais colaboradores da Justiça Federal da 2ª Região exigem suporte técnico adequado e contínuo, para o

tratamento de incidentes, problemas e requisições que, eventualmente, possam ocorrer e causar a indisponibilidade parcial ou total desses recursos tecnológicos.

O atendimento e o suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a construção e a manutenção de processos de atendimento às soluções de TI, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados à sociedade. Para garantir um atendimento de qualidade, é necessária uma gestão contínua, com sistemas informatizados que assegurem a disponibilidade permanente dos serviços, além de suporte ágil e eficaz ao usuário.

Nesse contexto, os serviços analisados compreendem a execução das atividades de atendimento às solicitações técnicas dos usuários de TI da Justiça Federal da 2ª Região, nas seguintes modalidades, de forma resumida:

- **Atendimento de 1º nível**, por meio da Central de Serviços de TI, que realiza o atendimento remoto das solicitações;
- **Atendimento de 2º nível**, que consiste no atendimento presencial às demandas ordinárias, no local de trabalho do usuário, nas unidades do Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

A partir da análise das alternativas no mercado, identificaram-se duas opções:

Solução 01 – Prestação dos serviços de suporte de TI por servidores do quadro de pessoal deste Tribunal.

Nessa alternativa, as atividades de atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas exclusivamente por servidores efetivos do quadro de pessoal do TRF2. No entanto, o atual quadro de servidores lotados na Secretaria de TI tem se mostrado insuficiente para atender, de forma ágil, às crescentes demandas, tanto em quantidade quanto em complexidade. O número atual de profissionais está abaixo do mínimo necessário, conforme estabelece a ENTIC-JUD (Resolução CNJ nº 370/2021).

Inclusive, esse déficit de profissionais foi apontado no relatório de inspeção do Conselho da Justiça Federal, em 2024. Substituir os colaboradores terceirizados por servidores efetivos aumentaria ainda mais esse déficit, representando um risco elevado para a Secretaria.

Além disso, a utilização de servidores do quadro para esse tipo de suporte pode não ser eficiente. Equipes terceirizadas geralmente possuem vasta experiência no atendimento de ocorrências técnicas rotineiras, resultando em resoluções mais rápidas e eficazes. Já os profissionais efetivos da área de TI têm conhecimentos especializados que podem ser mais bem aproveitados em projetos estratégicos e no desenvolvimento de novas soluções.

Vale destacar que a ampliação do quadro de servidores especializados em TI é uma das tarefas mais desafiadoras para a Administração do Tribunal, diante de:

- Orçamento limitado para contratação de pessoal, especialmente em cenário de contenção de despesas;
- Processos de contratação públicos complexos e demorados, que envolvem diversas etapas e aprovações;
- Concorrência por talentos com o setor privado, especialmente em uma área tão dinâmica quanto a de TI;
- Necessidade de treinamento técnico específico para as funções.

Solução 02 – Nova contratação de serviços especializados de suporte de TI.

Nesta alternativa, a execução dos serviços de suporte remoto e presencial continuaria sendo realizada por empresa especializada, mediante nova contratação, para substituir o atual contrato nº 010/2021, vigente até 17 de fevereiro de 2026.

A terceirização dos serviços de 1º e 2º níveis permite a atuação de equipes especializadas, com dedicação exclusiva a esse tipo de atividade. A principal justificativa para essa abordagem está relacionada à eficiência operacional e ao foco no core business do Tribunal.

Ao terceirizar esses serviços, a área de TI do TRF2 pode direcionar seus profissionais internos para

atividades mais estratégicas, além de acessar especialistas qualificados, com consequente redução de custos operacionais.

Essa abordagem traz os seguintes benefícios:

- **Acesso a conhecimentos atualizados:** os fornecedores mantêm suas equipes treinadas nas melhores práticas e nas mais recentes tecnologias;
- **Flexibilidade:** a estrutura pode ser ajustada de acordo com as necessidades, o que é útil em momentos de crescimento ou sazonalidades;
- **Disponibilidade contínua de suporte técnico,** com horários mais flexíveis;
- **Gestão eficaz de Níveis Mínimos de Serviço (NMS),** assegurando a qualidade do atendimento;
- **Redução de riscos e atualização tecnológica constante,** pois os fornecedores mantêm práticas de segurança robustas e alinhadas às regulamentações.

Assim, uma nova contratação, além de garantir a continuidade da prestação de serviços por colaboradores terceirizados, permitirá atender a novas demandas, como aquelas decorrentes de eventos institucionais e de solicitações de usuários externos, promovendo a eficiência operacional da força de trabalho da STI.

O quadro abaixo apresenta a utilização e a aderência das soluções quanto a determinadas políticas, modelos e padrões de governo existentes:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	01	X		
	02	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	01			X
	02			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	01	X		
	02	X		
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	01			X
	02			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	01			X
	02			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	01			X
	02			X

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

- **Solução 01** - prestação do serviços de suporte de TI por servidores do Quadro de Pessoal deste Tribunal.

Na alternativa 01, as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas por servidores efetivos do quadro de pessoal do TRF2.

No entanto, o quadro atual de servidores lotados na Secretaria de TI do TRF2 não tem se mostrado suficiente para atender de forma ágil às crescentes demandas, seja em quantidade e/ou complexidade.

O quantitativo de servidores, inclusive, foi objeto de apontamento pelo Conselho da Justiça Federal no relatório da inspeção de 2024.

A atuação de servidores em substituição aos colaboradores terceirizados aumentaria ainda mais o déficit de profissionais de TI, representando um fator de risco elevado para esta Secretaria.

Esta alternativa, portanto, é inviável.

5. ANÁLISE DE CUSTOS (TCO) DAS SOLUÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONALMENTE VIÁVEIS

5.1 Mapa comparativo dos cálculos de propriedade (TCO) das soluções viáveis

Id	Objeto/Esopo do Serviço	Contrato e vigência	Órgãos que adotaram a solução	Custo(s) envolvido(s)
01	Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da 2ª Região.	Contrato 10/2021 18/02/2021 a 17/02/2026	Tribunal Regional Federal da 2ª Região	Valor mensal T.A. Nº 6: R\$ 145.331,16
02	Prestação de serviços na área de tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério do Desenvolvimento Regional.	Contrato 19/2020 10/06/2020 a 10/06/2026	Ministério da Integração Nacional / Departamento de Gestão Interna	Valor inicial: R\$ 2.850.897,42 Valor mensal: R\$237.574,78
03	Serviços especializados na prestação de suporte no formato de Service Desk para área de TIC: suporte técnico remoto/presencial, registro/diagnóstico/atendimento de solicitações de usuários, rotinas periódicas, conforme modelo ITIL, para atender às necessidades do tribunal.	Contrato 06/2021 13/08/2021 a 12/08/2026	TRT 14 (14ª Região)	Valor Global: R\$ 1.180.258,80 Valor mensal: R\$ 39.341,96

04	Prestação de suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) aos usuários de TI do tribunal, conforme práticas ITIL	Contrato 217/2014 Iniciado em 04/11/2017	TJDFT (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios)	Valor Global: R\$ 1.920.216,96 Valor mensal: R\$ 133.939,79
05	Serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de TIC com central de atendimento remoto e presencial (Service Desk).	Contrato nº 63/2024 08/08/2024 a 08/08/2026	TRE-CE (Tribunal Regional Eleitoral do Ceará)	Valor Anual: R\$ 1.422.142,00 Valor mensal: R\$ 118.511,83
06	Serviço técnico especializado de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), atendimentos de 1º nível telefônico e 2º nível presencial/remoto, em Brasília e demais unidades da federação.	Contrato n.º 08/2025 06/06/2025 a 06/06/2027	Controladoria-Geral da União (CGU)	Valor mensal: R\$ 323.604,86
07	Prestação de serviços de Suporte Técnico Remoto e Presencial (Service Desk) aos usuários internos de TIC do tribunal.	Contrato 40/2023 16/12/2023 a 15/12/2025	TRE-PE (Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco)	Valor Global: R\$ 479.878,00 Valor mensal: R\$ 19.994,92
08	Prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico remoto e presencial (Central de Serviços) a usuários de soluções de TI no âmbito do tribunal.	Contrato 28/2023 17/07/2023 a 16/01/2026	TRT 13 (13ª Região)	Valor mensal: R\$ 75.557,12

Da análise dos custos envolvidos dos contratos acima pesquisados, observamos que os serviços contratados possuem atividades similares de suporte técnico, mas o custo depende de alguns elementos essenciais: número de usuários, quantidade de equipamentos, volume de chamados, horário da prestação do serviço, tipo do serviço (remoto, presencial, monitoramento), entre outros.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte técnico aos usuários de soluções de TI da Justiça Federal da 2ª Região, abrangendo serviços técnicos de Atendimento Remoto no modelo Central de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk baseado nos processos da biblioteca ITIL) e de Atendimento Presencial, a fim de garantir a menor indisponibilidade dos serviços de TI e maior produtividade, gerando uma maior satisfação dos usuários da Justiça Federal da 2ª Região.

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

O custo total estimado da contratação da solução escolhida é de aproximadamente R\$ 300.000,00, tomando como base os valores praticados no contrato atual vigente.

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente estudo está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e ao alinhamento estratégico do órgão, tendo como principal objetivo assegurar a efetividade dos serviços de TIC disponibilizados aos seus usuários.

Justifica-se a alternativa escolhida em termos de economicidade dos recursos da Administração, haja vista a adequação dos serviços pretendidos às necessidades imediatas do órgão, além do atendimento às demandas de negócio formuladas e aos benefícios pretendidos, ressaltando que a solução está alinhada à Resolução nº CJF-RES-2018/00477 de 28/02/2018 do Conselho da Justiça Federal, que dispõe sobre a Política de Nivelamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Justiça Federal, pelo qual recomendamos e declaramos viável a aquisição proposta.

8. DA APROVAÇÃO DO ETP E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria 0940972 SEI DG/TRF2 Nº 183, de 28 de Abril de 2025.

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 94 de 2022, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Demandantes e pela autoridade máxima da área de TIC.

PAPEL	NOME	MATRÍCULA	SETOR
Integrante Requisitante (titular):	MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL	12047	STI/DISUS
Integrante Requisitante (suplente):	TEREZINHA REGINA FRYDMAN	12034	STI/DISUS/COATLO
Integrante Técnico (titular):	TEREZINHA REGINA FRYDMAN	12034	STI/DISUS/COATLO
Integrante Técnico (suplente):	NEIMAR TORRES DA SILVA	12030	STI/DISUS/SEGECE

Integrante Administrativo (titular):	LUIZ MANUEL DE SOUZA GONÇALVES	11575	DG/SAT/SEATAD
Integrante Administrativo (suplente):	PATRÍCIA SOARES TRANNIN	11550	DG/SAT/SEASAT



Documento assinado eletronicamente por **MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL, Diretora**, em 14/10/2025, às 16:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **NEIMAR TORRES DA SILVA, Supervisor**, em 14/10/2025, às 17:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ MANUEL DE SOUSA GONÇALVES, Analista Judiciária**, em 16/10/2025, às 12:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL DE FARIAS ANTUNES, Técnico Judiciário**, em 22/10/2025, às 17:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEREZINHA REGINA FRYDMAN, Coordenadora**, em 11/11/2025, às 20:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0973986** e o código CRC **0D056840**.