



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

1 – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A necessidade é a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI, com profissionais qualificados, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, fundamentada nas melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI:

- Atendimento e Suporte a usuários de TI
- Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos
- Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI
- Gerenciamento de Acesso
- Gerenciamento de Infraestrutura de Estações e Servidores
- Gerenciamento de Sistema Oracional e Software
- Gerenciamento de Recursos em Nuvem
- Suporte Operacional de Segurança da Informação
- Atendimento e Apoio à Atualização dos Recursos Computacionais
- Suporte a Projetos de Infraestrutura de Estações, Servidores e Usuários
- Apoio Técnico
- Apoio Didático de TI

A prestação do serviço a usuários de TI, objeto desta contratação, é atualmente realizada pela empresa DIGISYSTEM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS LTDA, por meio do Contrato 003/0158/2020 (SEI 2020-0618459), com início em 02/06/2020 e com previsão de término em 01/12/2024, após prorrogação realizada em 2024.

Para continuidade dos serviços prestados, após o término desse contrato, e inclusão de novos serviços, como Apoio Didático e Suporte aos Projetos em Implementação/Execução, e considerando os novos projetos estratégicos previstos pela Administração do TJRJ, faz-se necessário novo processo licitatório para contratação de empresa especializada.

- Apoio Didático de TI: Desenvolve treinamento com o correspondente material didático aos usuários dos sistemas corporativos do TJRJ. Envolve teoria e prática no uso dos sistemas, abordagem de novos sistemas ou novas funcionalidades, esclarecimento de dúvidas e questões, sendo fundamental para melhorar a usabilidade dos sistemas corporativos na prestação jurisdicional.
- Suporte aos Projetos em Implementação/Execução: as implantações dos projetos de atividades de infraestrutura, segurança e melhorias precisam ser acompanhadas e administradas por equipe qualificada em metodologias de projetos, para que as tarefas, requisitos e riscos sejam executadas dentro do nível de qualidade e eficiência esperados.

2 – PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PAC)

A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratações 2024 aprovado pelo Comitê de Governança de TIC e consta registrada no PGC - Sistema de Planejamento Gerenciamento de Contratações sob DFD 306/2023.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

3 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Requisitos Gerais

- 3.1.1. Prestação de serviços técnicos especializados, continuados na área de tecnologia da informação, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra com pagamento vinculado aos resultados, definido em indicadores de níveis mínimos de serviço, podendo ensejar eventuais descontos em casos de não atingimento das metas definidas;
- 3.1.2. A prestação dos serviços deverá orientar-se pelas boas práticas de Tecnologia da Informação, descritas em documentos como ITIL, COBIT e normas ISO aplicáveis, em suas versões mais atuais;
- 3.1.3. Os serviços deverão compreender: Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Apoio à Atualização dos Recursos Computacionais, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Infraestrutura de Estações e Servidores, Gerenciamento de Sistema Operacional e Software, Gerenciamento de Recursos em Nuvem, Suporte Operacional de Segurança da Informação, Suporte a Projetos de Infraestrutura de Estações, Servidores e Usuários, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, Apoio Técnico e Apoio Didático de TI;
- 3.1.4. O regime de trabalho do prestador de serviço da CONTRATADA é presencial, podendo TJRJ, a seu critério, autorizar, em casos excepcionais, que o prestador exerça suas atividades remotamente (home office — fora das dependências do TJRJ), caso disponha da infraestrutura exigida para tal e as atividades forem compatíveis com essa forma de trabalho;
- 3.1.5. Os serviços de atendimento e suporte especificados nos itens Serviço de Atendimento e Suporte a Usuários de TI e Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos devem ser estruturados em 3 níveis de atendimento (Atendimento de 1º Nível, Atendimento de 2º Nível e Atendimento de 3º Nível), que compreenderão equipes específicas de prestadores de serviço;
- 3.1.6. A prestação do serviço deverá incluir trabalho em horário noturno, em regime de sobreaviso e previsão de horas extras;
- 3.1.7. A prestação de serviço deverá englobar atendimento a todos os usuários de serviços de TI do TJRJ – inclusive o público externo, bem como a todos os Recursos Computacionais de propriedade ou uso autorizado pelo TJRJ;
- 3.1.8. A prestação de serviço deverá ser executada em todas as edificações do TJRJ existentes ou que venham a ser construídas ou incorporadas, ou ainda em locais determinados pela Administração, em todo o território do Estado do Rio de Janeiro;
- 3.1.9. Deverão ser alocados prestadores de serviços em todos os Núcleos Descentralizados de Informática (NDI), para atendimento local e nas comarcas e localidades por eles atendidas;
- 3.1.10. O atendimento ao usuário pode ser presencial ou remoto, devendo, nesse caso, ser realizado por meio das ferramentas homologadas para uso no TJRJ como MS-MECM, TEAMS, assistência remota do WINDOWS ou outra tecnologia determinada pelo TJRJ que, obrigatoriamente, solicite autorização prévia do usuário para o acesso;
- 3.1.10.1. É vedado o acesso remoto sem a prévia autorização do usuário bem como a realização de atendimento presencial nas residências (endereços) dos usuários;
- 3.1.11. As demandas para a prestação do serviço são originadas a partir de chamada telefônica, interface web em ferramenta instalada na rede corporativa, ferramentas de monitoramento dos recursos computacionais, mensagens eletrônicas, aplicativo MS-Teams, processos administrativos ou outro meio normatizado internamente pelo TJRJ, devendo o chat do Teams ser o meio preferencial e prioritário para o contato entre os prestadores do serviço e os usuários;
- 3.1.12. Os prestadores alocados deverão atender aos perfis profissiográficos definidos para os papéis a serem desempenhados nas equipes específicas, conforme Anexo próprio ao Termo de Referência;
- 3.1.13. Os perfis respeitarão o descrito no Código Brasileiro de Ocupações - CBO, para cada uma das categorias profissionais, sendo que, para as categorias em que o CBO admita cursos técnicos específicos alternativamente ao curso superior, essa alternativa somente será admitida se o profissional estiver cursando nível superior;
- 3.1.13.1. A exigência de estar cursando, nos casos acima, não configurará exigência de escolaridade, que será atendida com a comprovação de formação técnica específica com a carga horária mínima especificada em cada caso, mas como elemento complementar, de modo que o perfil profissiográfico seja construído com vistas a atender ao padrão de qualidade profissional minimamente necessário à execução dos serviços;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

3.1.14. Deve ser mantido, durante toda a execução do contrato, o contingente laborativo no quantitativo exigido, devendo ser feitas as substituições imediatas dos profissionais afastados por qualquer razão, sempre atendendo o perfil profissiográfico exigido;

3.1.15. Deverá ser prestado atendimento diferenciado aos magistrados e aos seus secretários ou assessores, com disponibilidade 24x7, prestadores com conhecimento suficiente, e uniformizados e portando crachá, nos atendimentos presenciais.

3.1.16. A empresa deve disponibilizar veículo próprio para realizar os atendimentos nos NDI (Núcleo Descentralizado);

3.1.17. A empresa será responsável pelos bens patrimoniais disponibilizados pelo TJRJ, como infraestrutura para execução dos serviços ou que sejam objeto da prestação do serviço, bem como pelo perfeito cumprimento dos processos e normas do TJRJ relativos à administração patrimonial;

3.1.18. A empresa deverá entregar ao TJRJ plano de transição contratual, elaborado de forma a assegurar a completa continuidade dos serviços ao término do contrato.

3.2. Requisitos de qualificação Técnica

3.2.1. Como forma de garantia que a provável fornecedora possua aptidão técnica necessária e suficiente para executar os serviços pretendidos, será exigida das licitantes apresentação de atestados de capacidade técnica, a serem observadas as seguintes características como parcelas de maior relevância durante a análise:

3.2.1.1. Aptidão da licitante na prestação de serviços com emprego de mão de obra em regime de dedicação exclusiva por período não inferior a 3 anos (36 meses), com no mínimo 198 postos de trabalho;

3.2.1.2. Aptidão da licitante no gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação por período não inferior a 12 meses que possua obrigatoriamente as seguintes características:

- a. Ambiente com o mínimo de 11.000 (onze mil) usuários internos, quantidade essa a representar aproximadamente 48,03% do atual público-alvo dos serviços pretendidos;
- b. Atendimento de no mínimo 11.000 (onze mil) incidentes e requisições por mês, quantitativo esse que representa aproximadamente 26,23% da quantidade média mensal de todas as Solicitações de Serviço geradas em 2023;
- c. Ambiente com parque computacional com quantitativo não inferior a 11.000 (onze mil) computadores, quantitativo esse que representa aproximadamente 37,27% do total de 29517 computadores com Windows existentes na rede corporativa.

3.3. Requisitos Temporais

O presente serviço guarda alta relevância para a continuidade das atividades que constituem missão institucional deste Tribunal de Justiça ou a elas estratégicas, uma vez que tem como foco principal o atendimento e suporte à infraestrutura e segurança de usuários e equipamentos de TIC. Nessas condições, sua eventual interrupção tem elevado potencial para causar prejuízos irreparáveis aos serviços prestados à sociedade, caracterizando tratar-se de serviço a ser prestado de forma contínua, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

Tendo em vista o volume de mobilização que caberá à contratada para início da execução e a necessidade de se mitigar os riscos inerentes às novas contratações, mormente em contratos que tem como ponto nodal da execução o emprego de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o prazo inicial do contrato deverá ser de 24 (vinte e quatro) meses, devendo ainda o Termo de Referência conter cláusula com possibilidade de prorrogação decenal, nos exatos termos do art. 107 da norma regente da espécie.

3.3.1. Os serviços serão prestados continuamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

3.3.2. Os prestadores de serviços desligados do contrato deverão ser repostos no prazo máximo de 20 dias corridos;

3.3.3. As qualificações exigidas para os profissionais deverão ser comprovadas no prazo máximo de 90 dias, contados a partir da apresentação do funcionário pela contratada;

3.3.4. Deverá ser apresentado para aprovação do TJRJ, com no mínimo 90 dias de antecedência do término do contrato, plano de transição contratual com informações relativas à transferência do serviço para os Órgãos Fiscalizadores e para a nova empresa que executará os serviços;

3.3.5. A cada 6 meses, durante toda a vigência do contrato, deverá ser comprovada a conformidade a todos os requisitos de qualificações dos profissionais;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

3.3.6. A CONTRATADA se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem ao TJRJ ou a terceiros, inclusive pela má utilização de bens e informações a que tiver acesso durante a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas e indenizar quaisquer prejuízos que venham a ocorrer;

3.4. Requisitos econômicos

3.4.1. Para garantia da qualidade dos serviços e considerando que a execução se dará primordialmente por meio da atividades dos colaboradores alocados nos postos de trabalho, deverá ser estabelecido critério de aceitabilidade de propostas de modo que o valor da Matriz Referencial de Salários não possa ser objeto de alteração por parte dos proponentes, evitando que os descontos a serem ofertados nos lances se baseiem no sucateamento da mão de obra a ser alocada, mas sim, nos custos indiretos e na capacidade gerencial dos licitantes.

3.5. Requisitos de seleção do fornecedor

3.5.1. Subcontratação

De acordo com a DIGAC, *“a subcontratação de partes do objeto contratado é autorizada pelo art. 122 da Lei 14.133/2021 que estabelece a necessidade de haver expressa previsão no edital ou contrato, bem como determina que a subcontratação ocorra até o limite autorizado, em cada caso, pela administração.*

Ao analisar o tema à luz de uma abordagem que possibilite admitir que o mercado dentro do qual está inserido o objeto pretendido é dinâmico e em constante aperfeiçoamento de suas práticas, verifica-se que não é possível afirmar de forma categórica e com razoável nível de certeza a existência de fornecedores capazes de prestar os serviços pretendidos de forma integral sem recorrer, em nenhum momento, a qualquer espécie de serviços prestados por terceiros para obtenção de seus insumos.

Por outro lado, durante a análise sobre a possibilidade de parcelamento do objeto, restou verificado que os serviços pretendidos são indissociáveis e formam o núcleo do objeto cuja subcontratação é vedada pelos órgãos de controle. “

Diante disso, não será admitida subcontratação do objeto.

3.5.2. Consórcios

Será admitida a participação de consórcios.

Para definir sobre a possibilidade de admissão de consórcio, consultamos a DIGAC, que informou que a decisão de aceitar ou não a participação de consórcios deve ser o resultado de um processo de avaliação da realidade do mercado em que o objeto pretendido está inserido, tendo como o principal objetivo identificar os potenciais riscos:

- dominação do mercado em face de possíveis pactos entre empresários para frustrar a disputa;
- retração da amplitude da disputa em face da junção em consórcio de potenciais interessados

A DIGAC fez tal análise e informou que não identificou riscos potenciais na admissão de consórcio. Com relação a nossa preocupação sobre o impacto na execução do serviço ou na fiscalização da execução, informou que não foram identificados riscos na medida em que:

- a prestação dos serviços por um possível consórcio deverá ser realizada respeitando os requisitos e obrigações previamente estabelecidos;
- a fiscalização da execução, que cabe à SGTEC, não será modificada por conta da contratada ser um consórcio;

Completo afirmando que, *“no que tange à fiscalização administrativa, de competência da SGCOL, também não foram identificados riscos que levem a algum tipo de prejuízo a sua execução, pois a área tem experiência na condução das ações correspondentes fruto de sua expertise com outras tantas contratações executadas por empresas reunidas em consórcios.”*

No que tange ao acréscimo sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, previsto no Art. 15 da Lei 14.133/2021, considerando os riscos de inadimplemento de obrigações trabalhistas e previdenciárias inerentes a este tipo de contratação, notadamente quanto ao elevado grau de impacto em caso do citado risco se tornar realidade, fica sugerido o percentual máximo previsto na ordem de 30% (trinta por cento) com vistas a trazer mais resguardo ao TJERJ com avaliação mais rigorosa sobre a qualificação econômico-financeira dos futuros licitantes interessados reunidos em consórcio.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

3.5.3. Cooperativas

De acordo com a DIGAC, “foi realizada análise sobre o tema com o cuidado necessário a garantir a não restrição à competitividade durante o certame e, sob essa premissa, restou verificado que **NÃO SERÁ PERMITIDA A PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS**, uma vez que as atividades relacionadas aos serviços a serem executados pela Contratada não se mostram congruentes com o sistema de cooperativismo, a teor do disposto no art. 10 da Instrução Normativa nº 05/2017/SEGES/MPDG e art. 5º da Lei nº 12.690/2012.

De forma detalhada, durante a análise verificou-se que a necessária interligação dos elementos previstos na execução de serviços multinível para atendimento aos usuários de TI é impeditiva para que a gestão operacional dos serviços seja executada de forma compartilhada ou em rodízio, bem como é incompatível com a realização de atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços e as de preposto (prevista no art. 118 da Lei 14.133/2021) por cooperados de forma alternada ou aleatória.”

Desse modo, não será admitida a participação de cooperativas no certame.

3.6. Requisitos de Manutenção

3.6.1. Qualquer recurso técnico fornecido pela empresa para utilização na prestação do serviço deverá ser previamente homologado e autorizado pelo TJRJ;

3.6.2. O serviço prestado será medido por indicadores que verificarão a qualidade, a observância dos prazos definidos e a conformidade dos recursos às recomendações e políticas de segurança do TJRJ

3.7. Requisitos de Segurança

3.7.1. A empresa deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TJERJ;

3.7.2. A empresa deverá executar todas as atividades da prestação de serviço objeto da contratação com base nas boas práticas de segurança da informação, em especial as indicadas nos normativos do TJRJ, norma ISO 27002 e Gerenciamento de Segurança da Informação da versão mais atual da Biblioteca ITIL;

3.7.3. A empresa deverá manter seus profissionais atualizados acerca das boas práticas de segurança da informação;

3.7.4. A empresa deverá monitorar continuamente a segurança da informação no que tange a prevenção de acessos não autorizados, tentativas de comprometimento da integridade e disponibilidade das informações;

3.7.5. A empresa deverá reportar, imediatamente ao TJRJ, qualquer evento que represente ameaça à segurança da informação.

3.7.6. A empresa deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação ou fornecimento de dados e informações obtidas, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido;

3.7.7. Deverá ser comunicada imediatamente ao TJRJ qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de prestadores, para que seja providenciada a revogação de todos os acessos aos recursos computacionais do TJRJ;

3.7.8. A empresa deve zelar para evitar que dados ou informações do TJRJ aos quais seus empregados e colaboradores tenham acesso sejam vazados, armazenados ou divulgados fora do ambiente do TJRJ.

3.8. Requisitos Sociais e culturais

3.8.1. Os serviços prestados deverão observar os requisitos de acessibilidade utilizados pelo TJRJ, com o objetivo de atender à diversidade de usuários internos e externos das soluções de TI providas pelo TJRJ.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

4 - ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Na análise inicial, tomou-se por base a realidade do atual contrato no qual, em razão da modelagem nele prevista, permitiu que a contratada não disponibilizasse a quantidade de prestadores sugeridas no Termo de Referência, assumindo os riscos afetos às eventuais falhas na execução.

Em que pese as equipes, principalmente, as de infraestrutura, executarem os serviços descritos no contrato, o que se viu ao longo da execução é que os tempos de entrega foram ficando cada vez mais aquém do ideal previsto no contrato, acarretando queda de qualidade dos serviços.

Ao mesmo tempo, o ambiente de TI do TJRJ anotou considerável evolução, notadamente após a celebração do novo contrato Microsoft (2023), que disponibilizou grande volume de novos produtos e tecnologias, dentre elas, ferramentas avançadas de segurança — das quais não se pode mais prescindir, face à evolução e sofisticação constante dos ataques cibernéticos.

Tais circunstâncias, aliadas aos problemas de ordem qualitativa acima citados, convergem para uma mudança no modelo de contratação, que inclui necessidade de ajuste na capacitação das equipes de prestadores — com foco no treinamento e certificação profissional, especialmente da Microsoft, voltada para os novos produtos. Com equipes melhor qualificadas pretende-se contar com profissionais mais proativos e com potencial para propor iniciativas e inovações, visando à melhoria contínua dos processos e do serviço em geral.

Ademais disso, no novo modelo, a contratada não mais poderá decidir segundo seu próprio alvitre a quantidade de profissionais que deverá ser alocado em cada equipe, uma vez que, pelo que se viu no contrato primitivo, esta possibilidade abre espaço para o que Williamson (1985, p. 47) ¹ chama de “comportamento oportunista do agente econômico”, consubstanciado, in casu, na redução proposital da equipe de modo que seu preço final, dada a redução do custo direto com a mão de obra, seja o vencedor no certame. É nesse sentido que se opta, para a presente contratação, a adoção do modelo de contratação híbrido, em que a equipe de planejamento estipula o quantitativo de mão de obra a ser empregado, tornando-o critério de aceitabilidade de proposta, vinculando o pagamento ao alcance dos índices de níveis mínimos de serviço estipulados, conforme já decidiu o Tribunal de Contas da União, que considerou tratar-se do modelo mais adequado à prestação de serviços no segmento de TIC. ²

Com relação à quantidade de prestadores e coordenadores de equipes, é igualmente necessária uma adequação. Novos produtos acabam gerando aumento no tipo e quantidade das tarefas. Atualmente a quantidade de prestadores com responsabilidade de executar e coordenar as atividades se mostra pouco eficiente, e a entrega de serviços importantes acaba quase sempre sendo procrastinada. Seguem alguns números do serviço considerados na análise:

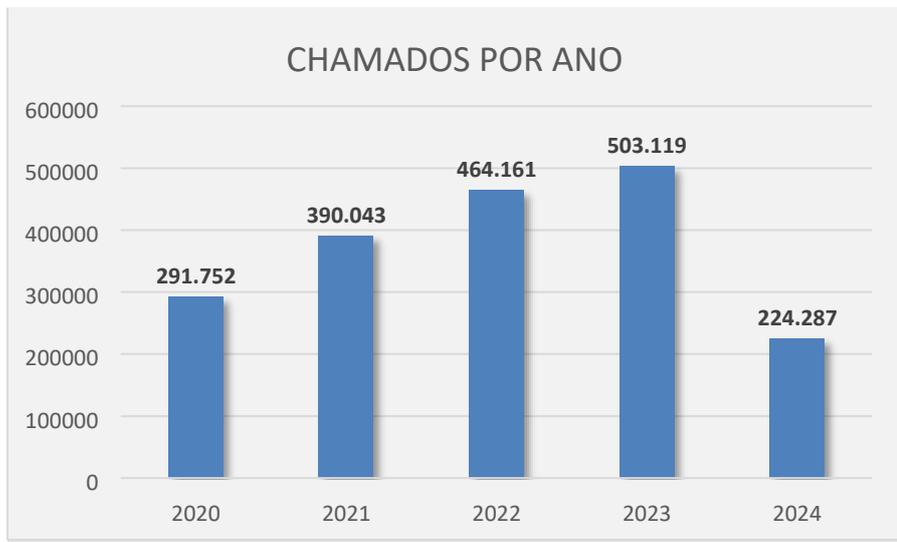
- O aumento na quantidade de chamados de atendimento a usuários: em 2020, quando foi estimado e sugerido o quantitativo da equipe atual, o número de chamados (no ano) foi de 291.752. Em 2023 esse número subiu para 503.119 conforme o gráfico a seguir:

¹ WILLIAMSON, O. The economic institutions of capitalism – firms, markets, relational contracting. New York: The Free Press, 1985.

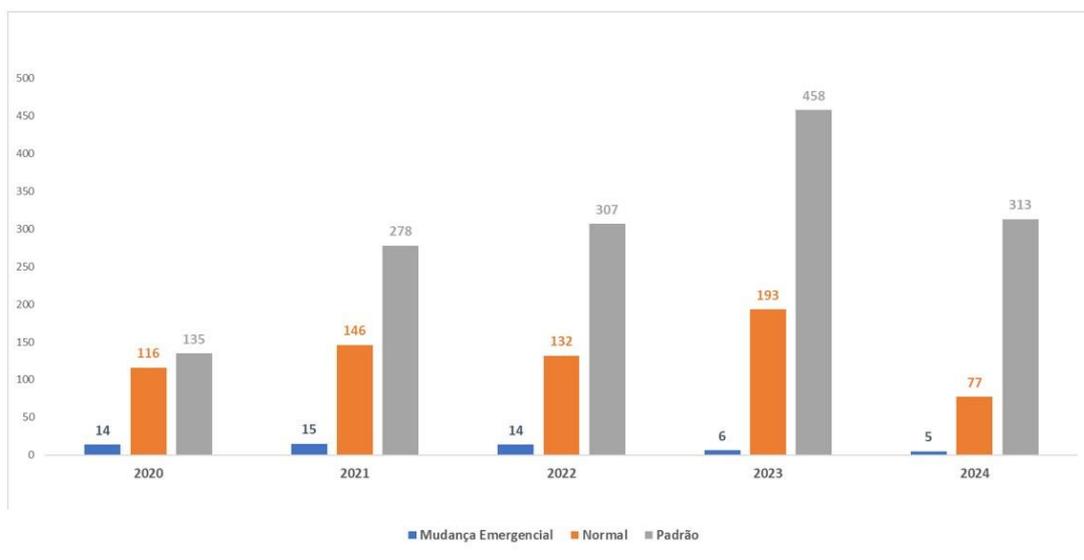
² BRASIL, TCU, Processo TC 022.253/2019-0. Ata nº 21/2020, Plenário, sessão 10/06/2020.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579



- O aumento na quantidade de requisições de mudanças de infraestrutura: o número total de RDMs no ano de 2020 foi de 265, em 2021 de 439, em 2022 de 453. Em 2023 esse número subiu para 657 conforme o gráfico a seguir.



Além de qualificação e quantidade, foi feita também uma revisão nos cargos (nomenclatura CBO) para as equipes, buscando ajustá-los de acordo com atribuições que estivessem mais adequadas às atividades realizadas, a fim de obter maior eficiência das equipes, com maior qualidade e melhoria contínua do serviço.

Diante desse cenário, a Equipe de Planejamento compreende que o quantitativo ideal para a prestação dos serviços seria de 463 prestadores

Apresentada a proposta inicial para a Alta Administração, em que pese haver reconhecimento da exatidão e correção das análises técnicas, esbarrou-se na limitação orçamentária deste Tribunal, problema crônico que aflige praticamente todos os órgãos e entidades do Poder Público. Tal limitação, de fato, inviabilizaria a assunção das obrigações financeiras no volume inicialmente proposto, não só em razão do aumento do número de colaboradores, mas também em razão das novas premissas remuneratórias propostas no item 6 deste ETP.

De volta à prancheta para reanálise dos quantitativos sem prejuízo da adoção das premissas remuneratórias, bem como da qualificação profissional, chegou-se aos números propostos na tabela a seguir, os quais são considerados o mínimo necessário para atender à demanda atual desta Administração:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

POSTO DE TRABALHO	CBO	QUANTIDADE
Analista de Infraestrutura de TI Júnior	2124-10	8
Analista de Infraestrutura de TI Pleno	2124-10	19
Analista de Infraestrutura de TI Sênior	2124-10	15
Analista de Segurança da Informação Júnior	2123-20	2
Analista de Segurança da Informação Pleno	2123-20	2
Analista de Segurança da Informação Sênior	2123-20	1
Analista de Suporte Júnior	2124-20	83
Analista de Suporte Júnior 12 x 36 - Diurno	2124-20	4
Analista de Suporte Júnior 12 x 36 - Noturno	2124-20	4
Analista de Suporte Pleno	2124-20	224
Analista de Suporte Sênior	2124-20	19
Coordenador de Infraestrutura de TI	1425-05	4
Coordenador de Segurança da Informação	1425-25	1
Coordenador de Suporte Técnico de TI	1425-30	10
Gerente de Operação de TI	1425-15	1
TOTAL		397

Com essa proposta, espera-se que, a um só tempo, a Administração possa dar continuidade na operação da sua estrutura de TI, sem que haja comprometimento orçamentário que inviabilize outros projetos e políticas públicas em andamento.

5 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

A Equipe de Planejamento identificou características específicas para a prestação do serviço, que podem ser agrupadas em diferentes modelos de contratação:

Modelo de Contratação I - Prestação de serviços sem exigir mão de obra com dedicação exclusiva e com valor da contratação estimado com base no quantitativo de chamados atendidos e volume dos serviços.

Esse modelo, em que a empresa recebe com base exclusivamente no volume de serviços prestados, acaba estimulando baixa qualidade da prestação, visto que a contratada vai priorizar quantidade — quanto mais chamados, maior a fatura — em detrimento da qualidade.

Modelo de Contratação II - Prestação de serviços com mão de obra com dedicação exclusiva em quantitativo **sugerido**, mas não obrigatório, valor da contratação estimado com base nos recursos alocados pela empresa, com previsão de descontos caso o serviço não seja cumprido dentro dos níveis exigidos.

Esse modelo não apresenta bons resultados, já que a contratada pode alocar quantitativo inferior ao sugerido — visando ser selecionada por menor preço — e não entregar o serviço com a qualidade esperada.

Modelo de Contratação III - Prestação de serviços com mão de obra com dedicação exclusiva em quantitativo **exigido** e obrigatório, valor da contratação estimado com base nos recursos alocados pela empresa, com previsão de descontos caso o serviço não seja cumprido dentro dos níveis exigidos.

Esse foi o modelo escolhido para esta contratação. Ele apresenta vantagens pois permite:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

- definir e exigir a quantidade de funcionários a serem alocados para executar todo o serviço com níveis de qualidade necessários ao TJRJ.
- definir níveis mínimos de serviço (NMS) que garantam a qualidade desejada como, tempos para atendimento ao usuário, quantidade de ligações abandonadas por desistência do usuário, metas para atividades de infraestrutura associadas à manutenção de um ambiente saudável de usuários e estações de trabalho, dentre outros.
- acompanhar a prestação do serviço, identificar falhas e não conformidades que prejudiquem a qualidade e definir ajustes necessários aos processos de trabalho possibilitando ações para a melhoria contínua.

O modelo com base em NMS permite definir, através da análise dos indicadores, descontos progressivos nos pagamentos, correspondentes aos níveis não atingidos.

Com esse modelo, espera-se que os usuários sejam atendidos com qualidade dentro do tempo acordado e que os recursos computacionais que compõem a infraestrutura sejam administrados com mais precisão, diminuindo a incidência de falhas, incidentes de segurança e indisponibilidades dos serviços e, conseqüentemente, a probabilidade de interrupções nas atividades do TJRJ. Assim, a contratação permitirá que o TJRJ exerça uma Gestão de TI mais eficiente e contribuirá para a qualidade da prestação jurisdicional, já que os usuários do TJRJ poderão beneficiar-se dos recursos computacionais de modo mais seguro e produtivo.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

6 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Considerando o objeto a ser contratado, a competência para elaboração da composição de custo estará a cargo do Departamento de Contratos e Atos Negociais da Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL/DECAN), que deverá considerar, na estimativa o valor da contratação, as seguintes diretrizes, cujos números informamos nos quadros a seguir, para os itens “a” a “d”:

- a. Quantidades de profissionais, Horas Extras e sobreaviso por cargo;
- b. Quantidade de Pernoites para o Serviço de Apoio Técnico
- c. Quantidades totais de uniformes
- d. Custos com Transporte

a) Quantidades de profissionais, Horas Extras e sobreaviso por cargo

A quantidade de horas extras e de sobreaviso foi estimada com base na quantidade média de horas extras e sobreaviso utilizados nos últimos 12 meses, no contrato de prestação de serviços atual (contratada Digisystem). Importante observar que o contrato prevê atendimento 24X7, assim é preciso ter um posto de sobreaviso em determinadas equipes.

Quantidades de profissionais com cargo, sobreaviso e horas extras					
Cargo	CBO de Referência	Prestadores	Horas Extras mensais por cargo - 50% (horas)	Horas Extras mensais por cargo - 100% (horas)	Sobreaviso mensal (horas)
Analista de Infraestrutura de TI Júnior	2124-10	8	65	43	-
Analista de Infraestrutura de TI Pleno	2124-10	19	154	102	1476
Analista de Infraestrutura de TI Sênior	2124-10	15	121	81	492
Analista de Segurança da Informação Júnior	2123-20	2	16	11	-
Analista de Segurança da Informação Pleno	2123-20	2	16	11	392
Analista de Segurança da Informação Sênior	2123-20	1	8	5	100
Analista de Suporte Júnior	2124-20	83	335	223	-
Analista de Suporte Júnior 12 x 36 - Diurno	2124-20	4	16	11	-
Analista de Suporte Júnior 12 x 36 - Noturno	2124-20	4	16	11	-
Analista de Suporte Pleno	2124-20	224	904	603	4128
Analista de Suporte Sênior	2124-20	19	77	51	492
Coordenador de Infraestrutura de TI	1425-05	4	16	11	492
Coordenador de Segurança da Informação	1425-25	1	8	5	-
Coordenador de Suporte Técnico de TI	1425-30	10	40	27	492
Gerente de Operação de TI	1425-15	1	8	5	-
		397			

b) Quantidade de Pernoites para o Serviço de Atendimento e Suporte a Usuários de TI e para o Serviço de Apoio Técnico

Item	Quantidade
------	------------



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

Pernoite

64

O pagamento de pernoites será devido, quando necessário ao atendimento presencial e sob autorização do TJERJ, aos Analistas de Suporte Pleno da equipe de Atendimento de Campo e aos Analistas de Suporte Junior das Equipes de Apoio Técnico, totalizando 8 postos de trabalho.

Considerando que teremos 8 colaboradores autorizados a realizar pernoites em razão dos projetos para substituição de equipamentos nos quais estarão envolvidos, no cenário mais extremo teremos cada um deles atuando isoladamente em locais que será necessário pernoite durante os 4 dias úteis.

Assim sendo, na referida situação hipotética teríamos um número de pernoite equivalente a 8 (colaboradores) x 4 pernoites por semana = 32 pernoites semanais = 128 pernoites mensais.

Contudo, por ser uma situação extrema, ao total de mensal de 128 pernoites restou estabelecido um redutor de 50% e assim previmos um limite máximo de 64 pernoites por mês.

Por outro lado, o histórico dos últimos 2 meses do atual contrato, após o aditivo que incluiu técnicos a formarem uma equipe específica para os projetos de instalação, demonstra que a média de utilização é de 2 pernoites por colaborador, conforme quadro a seguir:

Mês/2024	QTD Técnicos	QTD Pernoites/mês	QTD Pernoites/semana	QTD PERNOITES SEMANAIS / QTD TÉCNICOS
MARÇO	10	48	12	1
ABRIL	18	192	48	3
MAIO	12	103	26	2
MÉDIA	13	114	29	2

Ao projetar a média semanal de utilização do atual contrato para o quantitativo de 8 colaboradores da futura contratação teremos, coincidentemente, um total de 16 pernoites semanais, o que reforça o racional de aplicação do redutor de 50% e a previsão de limite máximo de 64 pernoites mensais.

c) Quantidades totais de uniformes

Quantidades de uniformes,	
Item	Quantidade de Colaboradores
Uniforme tipo 1 (Calça social preta, camisa social e paletó)	5
Uniforme tipo 2 (Terno e gravata ou equivalente feminino)	12
Uniforme tipo 3 (Camisa polo e calça jeans tradicional)	103

A Contratada deverá entregar 03 (três) conjuntos completos dos uniformes tipo 1 e 3 ao empregado no início da execução do contrato, na data a ser estabelecida pelo CONTRATANTE, devendo ser substituído 02 (dois) conjuntos completos de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após comunicação escrita do CONTRATANTE, sempre que não mais atenderem as condições mínimas de apresentação, respeitado o quantitativo total previsto.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

A Contratada deverá entregar 02 (dois) conjuntos completos do uniforme tipo 2 ao empregado no início da execução do contrato, na data a ser estabelecida pelo CONTRATANTE, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após comunicação escrita do CONTRATANTE, sempre que não mais atenderem as condições mínimas de apresentação, respeitado o quantitativo total previsto.

O atendimento diferenciado, quando necessário ser presencial, deve ser realizado por colaboradores devidamente uniformizados (Uniforme tipo 1).

A CONTRATADA deve manter colaboradores com uniformes (Uniforme tipo 2) para acompanhamento e atendimento às sessões do Órgão Especial, Conselho da Magistratura e Tribunal Pleno.

Os uniformes tipo 3 serão distribuídos pela CONTRATADA para os colaboradores que realizarão os serviços relacionados ao Atendimento de Campo e Apoio Técnico.

d) Custos com Transporte

Item	Unidade	Quantidade mensal
Transporte (combustível e manutenção) - Atendimento de campo	km	41704
Transporte (veículo tipo utilitário, condutor, combustível e manutenção) - Equipamentos e peças para os NDI	veículos	2

Em relação ao Transporte - Atendimento de campo, cuja quilometragem será paga pela Contratante, devem ser incluídos os custos relacionados ao combustível e manutenção, e refere-se à necessidade de deslocamento dos colaboradores responsáveis aos atendimentos de campo: colaboradores alocados nos NDI para atendimento às comarcas de sua responsabilidade e colaboradores alocados da Capital para atendimento às Unidades Externas da Capital.

Em relação ao Transporte – Equipamentos e peças para os NDI, cuja disponibilidade mensal será paga pela Contratante, devem ser incluídos os custos relacionados ao veículo (tipo utilitário, por exemplo, Fiorino), condutor, combustível e manutenção, e traz a exigência de entrega de equipamentos, peças e acessórios para os NDI com intuito de suprir a necessidade dos atendimentos diários executados pelos colaboradores alocados nos NDI.

A memória de cálculo referente ao quantitativo de quilometragem encontra-se na planilha intitulada 'Mensuração KM viagem', anexada aos autos sob o índice 8453898. A quantidade de dois veículos utilitários para transporte de equipamentos é a mesma utilizada para atendimento ao contrato vigente.

Método de análise para estimativa de salários

Em observância ao artigo 5º da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 (<https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-seges-me-no-65-de-7-de-julho-de-2021>), optou-se por utilizar a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>) em substituição à realização de uma ampla pesquisa de preços em contratações similares feitas pela Administração Pública, tendo em vista que os valores constantes do mapa de pesquisa salarial cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis profissionais e insumos da referida tabela.

Entretanto, ao analisar o MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO do ANEXO II da referida portaria, verifica-se que os valores de referência para os cargos que compõem a presente contratação, estão desatualizados, se comparados àqueles praticados no mercado, tomados como referência a partir dos guias salariais Michael Page, Robert Half e Hays.

A precificação com base nos valores da Portaria SGD/MGI nº 1.070, portanto, não é útil à finalidade a que se destina essa contratação, em que se objetiva contratar profissionais conhecimento técnico e habilidade comportamental (hard e soft skills) necessários ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

nível de desempenho e qualidade exigido por este Tribunal de Justiça, e evitando-se uma alta rotatividade já experimentada em contratos anteriores, onde os níveis salariais não estavam compatíveis com os praticados no mercado.

Na utilização dos guias acima mencionados (Michael Page, Robert Half e Hays), deverão ser levadas em consideração as faixas salariais relativas a Empresas/Organizações de Grande Porte.

Não devem ser utilizados parâmetros de precificação para as Matrizes Salariais de contratos públicos ou qualquer outra fonte de precificação que tenha tido por base pisos salariais mínimos fixados em convenção ou acordo coletivo de trabalho ou fixados por lei. Deverão ainda ser respeitados os perfis profissiográficos específicos para cada nível de atribuições estipulado no estudo técnico preliminar, não cabendo utilização, para formar as Matrizes Salariais remuneratórias, de contratos públicos ou qualquer outras fontes de precificação com a realidade do mercado de trabalho em Tecnologia da Informação, de modo que a média salarial encontrada não receba tal influência de preços, uma vez que o resultado da média atrairia bases contratuais afastadas do nível de desempenho e qualidade exigido por este Tribunal de Justiça.

Nas pesquisas salariais, também deverão ser respeitados os valores praticados em regiões do País cuja formação de preços seja assemelhada àquela encontrada no Estado do Rio de Janeiro, visto que, em razão da extensão territorial do País, bem como a concentração de renda tornam díspares alguns mercados de trabalho.

Na pesquisa de valores salariais ideais foi feita uma simulação. Para isso, além dos valores informados pelos institutos Michael Page, Robert Half e Hays (mais abaixo, neste documento), consideramos também o grau de desenvolvimento e capacitação necessário para o cargo, sabendo-se que, à medida que aumentam as exigências de experiência e capacitação, a disponibilidade de profissionais no mercado diminui e em consequência o valor do salário deve ser maior.

Após obtidos 3 valores de salários de cada cargo (a partir dos 3 guias), com base nos critérios informados a seguir, foi calculada a média entre eles para obtenção do valor final.

Essa metodologia foi empregada para evitar que a contratada apresente profissionais que não estejam conformes com as necessidades da TI e dos projetos estratégicos do TJRJ, como:

- profissionais com habilidades e qualificações abaixo do necessário, cujo desempenho resulte em serviços de baixa qualidade (mau atendimento, atrasos, retrabalho e outros)
- profissionais qualificados, mas com salário abaixo do mercado, o que gera alta rotatividade de profissionais (ocorre com frequência no contrato atual)
- profissionais com qualificação acima da necessária para determinadas atividades ou equipes, de forma que o profissional tenha competências superiores ao exigido para o desempenho das atividades, o que eleva desnecessariamente os salários, constituindo desvantagem econômica para o TJRJ.

Pensando nisso, adotamos critérios específicos ao selecionar os salários dentre os informados pelos guias Michael Page, Robert Half e Hays, conforme detalhamos nos tópicos e nas Figuras (1 a 5) dos Guias Salariais, a seguir. É recomendável que salários dos profissionais não sejam inferiores aos obtidos a partir dessa metodologia.

a. Analistas de Suporte (Júnior, Pleno e Sênior) e Coordenador de Suporte Técnico de TI

Selecionamos os menores valores dentre as faixas informadas nas fontes de pesquisa.

O guia Hays, usa a nomenclatura Analista de Service Desk. Ele não traz distinções entre os níveis Júnior, Pleno e Sênior. Em vez disso apresenta uma faixa salarial (mínimo-máximo) para o cargo. Assim, utilizamos o valor mínimo para o nível Júnior e o máximo para o Sênior. Para o Pleno, utilizamos a média entre esses valores (Figura 3).

Esse grupo geralmente engloba profissionais que desempenham funções essenciais, mas menos especializadas, dentro das equipes de TI.

Suas responsabilidades muitas vezes incluem o fornecimento de suporte básico aos usuários finais, resolução de problemas técnicos e manutenção de sistemas. Portanto, os salários para esses profissionais tendem a se alinhar com os valores mínimos observados nas fontes de pesquisa

b. Analistas de Infraestrutura de TI (Júnior, Pleno e Sênior) e Coordenador de Infraestrutura de TI

Selecionamos os valores intermediários dentre as faixas informadas nas fontes de pesquisa.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579**

O guia Hays não traz distinções entre os níveis Júnior, Pleno e Sênior. Em vez disso apresenta uma faixa salarial (mínimo-máximo) para o cargo. Assim, utilizamos o valor mínimo para o nível Júnior e o máximo para o Sênior. Para o Pleno, utilizamos a média entre esses valores (*Figura 3*).

Os profissionais de infraestrutura desempenham papel relevante na manutenção, configuração e atualização dos sistemas de hardware e software (usuários, estações e recursos em nuvem) que precisam estar plenamente funcionais para suportar as atividades da prestação jurisdicional. Suas responsabilidades são geralmente mais complexas e exigem um conjunto mais amplo de certificações e habilidades técnicas em comparação com os analistas de suporte.

c. Analistas de Segurança da Informação (Júnior, Pleno e Sênior) e Coordenador de Segurança da Informação

Selecionamos os maiores valores dentre as faixas informadas nas fontes de pesquisa.

O guia Hays não traz distinções entre os níveis Júnior, Pleno e Sênior. Em vez disso apresenta uma faixa salarial (mínimo-máximo) para o cargo. Assim, utilizamos o valor mínimo para o nível Júnior e o máximo para o Sênior. Para o Pleno, utilizamos a média entre esses valores (*Figura 3*).

As funções desses profissionais possuem natureza altamente especializada e crítica. Precisam ter habilidades e conhecimentos altamente especializados e também certificações específicas e experiência significativa na área, pois são responsáveis por proteger recursos computacionais e usuários do TJRJ contra ameaças cibernéticas e violações de segurança. Por causa de seu perfil especializado, um salário atrativo é necessário para que seja possível encontrar profissionais qualificados e obter o nível esperado para esse serviço.

d. Gerente de Operação de TI

Selecionamos o valor intermediário dentre as faixas informadas nas fontes de pesquisa.

O guia Hays apresenta uma faixa salarial (mínimo-máximo) para o cargo. Desse modo, utilizamos a média entre esses valores (*Figura 3*).

O profissional será responsável por coordenar e integrar o trabalho de todas as equipes e constituir interface de comunicação entre o TJRJ e as equipes da contratada. É desejável que possua, não apenas habilidades técnicas, mas também competências em liderança, gestão de equipe, comunicação e resolução de problemas.

1. Guia Salarial Michael Page

Características

- Informa valores para categorias Júnior, Pleno e Sênior, nos cargos onde essa classificação se aplica
- Leva em consideração o Porte da Empresa (pequeno, médio, grande) na definição dos valores salariais. Consideramos o TJRJ como grande porte para da estimativa salarial.
- Informa 2 faixas de valores para cada cargo: Mínimo e Máximo

Posições	Porte da Empresa	Total Comp		Variação %
		Min	Máx	
22 Gerente de Segurança/Cyber (Coordenador de Segurança da Informação)	Pequeno/Médio	R\$20,000	R\$23,000	10%
	Grande	R\$24,000	R\$29,000	12%
24 Gerente de Tecnologia (Gerente de Operação de TI)	Pequeno/Médio	R\$20,000	R\$26,000	15%
	Grande	R\$23,000	R\$29,000	11%
26 Supervisor/Coordenador de Tecnologia (Coordenador de Infraestrutura de TI)	Pequeno/Médio	R\$14,000	R\$18,000	10%
	Grande	R\$18,000	R\$21,000	11%
26 Supervisor/Coordenador de Tecnologia (Coordenador de Suporte Técnico de TI)	Pequeno/Médio	R\$14,000	R\$18,000	10%
	Grande	R\$18,000	R\$21,000	11%

Figura 1

Posições	Porte da Empresa	Total Comp		Variação %
		Min	Máx	
22 Gerente de Segurança/Cyber (Coordenador de Segurança da Informação)	Pequeno/Médio	R\$20,000	R\$23,000	10%
	Grande	R\$24,000	R\$29,000	12%
24 Gerente de Tecnologia (Gerente de Operação de TI)	Pequeno/Médio	R\$20,000	R\$26,000	15%
	Grande	R\$23,000	R\$29,000	11%
26 Supervisor/Coordenador de Tecnologia (Coordenador de Infraestrutura de TI)	Pequeno/Médio	R\$14,000	R\$18,000	10%
	Grande	R\$18,000	R\$21,000	11%
26 Supervisor/Coordenador de Tecnologia (Coordenador de Suporte Técnico de TI)	Pequeno/Médio	R\$14,000	R\$18,000	10%
	Grande	R\$18,000	R\$21,000	11%

Figura 2



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

2. Guia Salarial Hays

Características

- Leva em consideração o Porte da Empresa (pequeno, médio, grande) na definição dos valores salariais. Consideramos o TJRJ como grande porte para estimativa salarial.
- Informa 2 faixas de valores para cada cargo: Mínimo e Máximo
- Não informa valores para categorias Júnior, Pleno e Sênior. Nos cargos onde essa classificação se aplica, utilizamos o Mínimo para Júnior e o Máximo para Sênior. Para Pleno, calculamos a média entre os dois valores.

HAYS Working for your tomorrow

pág. 33/34

GUIA SALARIAL 2024

Brasil

ANÁLISE SALARIAL POR ÁREAS

TI - RIO DE JANEIRO

CARGOS	Empresa de pequeno porte	Empresa de médio porte	Empresa de grande porte	
Service Desk				
Analista de Service Desk (Analistas de Suporte)	R\$ 2.500 - R\$ 4.000	R\$ 4.000 - R\$ 5.000	R\$ 5.000 - R\$ 7.000	R\$ 6.000 (Média)
Coordenador de Service Desk (Coordenador de Suporte Técnico de TI)	R\$ 5.000 - R\$ 7.000	R\$ 8.000 - R\$ 10.000	R\$ 10.000 - R\$ 14.500	
Infraestrutura				
Analista de Infraestrutura	R\$ 4.500 - R\$ 7.500	R\$ 7.000 - R\$ 10.500	R\$ 7.000 - R\$ 14.000	R\$ 10.500 (Média)
Coordenador de Infraestrutura (Coordenador de Infraestrutura de TI)	R\$ 7.000 - R\$ 8.500	R\$ 8.000 - R\$ 12.500	R\$ 12.500 - R\$ 17.500	R\$ 15.000 (Média)
Segurança da Informação				
Analista de Segurança da Informação	R\$ 5.000 - R\$ 7.500	R\$ 6.000 - R\$ 12.000	R\$ 7.500 - R\$ 14.000	R\$ 10.750 (Média)
Coordenador de Segurança da Informação	R\$ 10.000 - R\$ 12.000	R\$ 12.000 - R\$ 15.000	R\$ 14.000 - R\$ 19.000	
Geral				
Gerente de TI (Gerente de Operação de TI)	R\$ 14.000 - R\$ 16.000	R\$ 13.000 - R\$ 17.500	R\$ 19.000 - R\$ 30.000	R\$ 24.500 (Média)

Níveis
Júnior
Sênior
Pleno (média)

Figura 3



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

3. Guia Salarial Robert Half

Características

- Não leva em consideração o Porte da Empresa para os cargos da área de Tecnologia
- Informa 3 faixas de valores para cada cargo, com base em experiência, habilidades e também em certificações e especializações. Essas faixas — que ele denomina 25°, 50° e 75° — refletem a demanda do mercado por profissionais do cargo correspondente.

Robert Half Talent Solutions Guia Salarial 2024 pág. 04/05

Área (Area)	Cargo (Role)	SÃO PAULO			RIO DE JANEIRO			BELO HORIZONTE		
		25°	50°	75°	25°	50°	75°	25°	50°	75°
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Analista de Suporte Sênior - Sr Support Analyst	6.500	8.500	10.900	6.910	9.000	11.580	6.150	8.000	10.300
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Analista de Suporte Pleno - Support Analyst	4.950	6.500	8.350	5.360	7.000	9.040	4.600	6.000	7.750
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Analista de Suporte Júnior - Jr Support Analyst	3.400	4.500	5.750	3.810	5.000	6.430	3.050	4.000	5.150
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Analista de Infraestrutura Sênior - Sr Infrastructure Analyst	9.600	12.500	16.100	10.020	13.000	16.730	8.100	10.500	13.550
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Analista de Infraestrutura Pleno - Infrastructure Analyst	6.150	8.000	10.300	8.930	11.000	14.160	6.150	8.000	10.300
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Analista de Infraestrutura Júnior - Jr Infrastructure Analyst	4.200	5.500	7.050	5.130	6.000	9.260	4.600	6.000	7.700
Cibersegurança (Cybersecurity)	Analista de Segurança Sênior - Sr Security Analyst	11.450	15.000	19.300	11.480	15.000	19.320	9.950	13.000	16.750
Cibersegurança (Cybersecurity)	Analista de Segurança Pleno - Security Analyst	8.400	11.000	14.100	9.180	12.000	15.360	8.410	11.000	14.080
Cibersegurança (Cybersecurity)	Analista de Segurança Júnior - Jr Security Analyst	6.100	8.000	10.250	6.110	8.000	10.280	6.870	9.000	11.570

Figura 4

Robert Half Talent Solutions Guia Salarial 2024 pág. 04/05

Área (Area)	Cargo (Role)	SÃO PAULO			RIO DE JANEIRO			BELO HORIZONTE		
		25°	50°	75°	25°	50°	75°	25°	50°	75°
Coordenador de Segurança da Informação										
Cibersegurança (Cybersecurity)	Coordenador de Segurança da Informação - Security Coordinator	17.350	20.000	23.750	17.350	20.000	23.760	12.980	15.000	17.810
Infraestrutura (Infrastructure)	Coordenador de Infraestrutura - Infrastructure Manager (Coordenador de Infraestrutura de TI)	11.550	15.000	19.350	12.240	15.000	18.930	9.250	12.000	15.500
Infraestrutura/Cloud/Help Desk/Redes (Infrastructure/Cloud/Help Desk/Networks)	Coordenador de Infraestrutura - Infrastructure Manager (Coordenador de Suporte Técnico de TI)	11.550	15.000	19.350	12.240	15.000	18.930	9.250	12.000	15.500
Liderança Executiva (Leadership)	Gerente de TI Generalista - IT Manager (Gerente de Operação de TI)	20.400	26.500	34.200	16.970	22.000	28.420	17.050	22.100	28.550

Figura 5



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

Portanto, conforme mencionado acima, a média entre os valores obtidos em pesquisas nos 3 guias resultou, na simulação preliminar, nos seguintes parâmetros salariais, sem prejuízo do resultado dos estudos a serem desenvolvidos pela unidade competente para precificação:

Cargo	CBO Referência	Salários Médios	Michael Page	Hays	Robert Half
Analista de Suporte Junior	2124-20	R\$ 4.270,00	R\$ 4.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 3.810,00
Analista de Suporte Pleno	2124-20	R\$ 5.620,00	R\$ 5.500,00	R\$ 6.000,00	R\$ 5.360,00
Analista de Suporte Sênior	2124-20	R\$ 6.803,33	R\$ 6.500,00	R\$ 7.000,00	R\$ 6.910,00
Analista de Infraestrutura de TI Junior	2124-10	R\$ 6.166,67	R\$ 5.500,00	R\$ 7.000,00	R\$ 6.000,00
Analista de Infraestrutura de TI Pleno	2124-10	R\$ 10.500,00	R\$ 10.000,00	R\$ 10.500,00	R\$ 11.000,00
Analista de Infraestrutura de TI Sênior	2124-10	R\$ 13.500,00	R\$ 13.500,00	R\$ 14.000,00	R\$ 13.000,00
Analista de Segurança da Informação Junior	2123-20	R\$ 8.426,67	R\$ 7.500,00	R\$ 7.500,00	R\$ 10.280,00
Analista de Segurança da Informação Pleno	2123-20	R\$ 12.703,33	R\$ 12.000,00	R\$ 10.750,00	R\$ 15.360,00
Analista de Segurança da Informação Sênior	2123-20	R\$ 17.106,67	R\$ 18.000,00	R\$ 14.000,00	R\$ 19.320,00
Coordenador de Infraestrutura de TI	1425-05	R\$ 16.500,00	R\$ 19.500,00	R\$ 15.000,00	R\$ 15.000,00
Coordenador de Segurança da Informação	1425-25	R\$ 23.920,00	R\$ 29.000,00	R\$ 19.000,00	R\$ 23.760,00
Coordenador de Suporte Técnico de TI	1425-30	R\$ 13.413,33	R\$ 18.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 12.240,00
Gerente de Operação de TI	1425-15	R\$ 24.166,67	R\$ 26.000,00	R\$ 24.500,00	R\$ 22.000,00

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O objeto desta contratação trata de um conjunto de serviços inter-relacionados e a seguir relacionados e descritos:

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Atendimento e Suporte a Usuários de TI
2	Atendimento e Apoio à Atualização dos Recursos Computacionais
3	Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos
4	Gerenciamento de Acesso
5	Gerenciamento de Infraestrutura de Estações e Servidores
6	Gerenciamento de Sistema Operacional e Software
7	Gerenciamento de Recursos em Nuvem
8	Suporte Operacional de Segurança da Informação
9	Suporte a Projetos de Infraestrutura de Estações, Servidores e Usuários
10	Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

ITEM	DESCRIÇÃO
11	Apoio Técnico
12	Apoio Didático de TI

1. Atendimento e Suporte a Usuários de TI

O serviço de Atendimento e Suporte a Usuários de TI tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a software e hardware — incluindo instalações e outras movimentações de equipamentos —, sistemas operacionais, aplicativos em geral e serviços na nuvem específicos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, através de suporte remoto ou presencial no local do usuário. Compreende também o recebimento, registro, análise e diagnóstico de todas as demandas de TI do TJRJ.

2. Atendimento e Apoio à Atualização dos Recursos Computacionais

O serviço de Atendimento e Apoio à Atualização dos Recursos Computacionais tem como finalidade apoiar a atualização de recursos computacionais, com ações complementares aos processos de atualização automática, para garantir a segurança da rede corporativa.

3. Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos

O serviço de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos tem como finalidade o

atendimento de solicitações de usuários relacionadas a Sistemas Corporativos, judiciais e administrativos, através de suporte remoto ou presencial — no local do usuário. O processo inclui a análise das reclamações para identificar aquelas relacionadas a erros de sistema, dúvidas e questões que necessitam de apuração especial, devendo, em seguida, encaminhar a solicitação conforme necessário ou prestar assistência com base no conhecimento adquirido.

4. Gerenciamento de Acesso

O serviço de Gerenciamento de Acesso tem como objetivo administrar os acessos aos recursos computacionais com base nas políticas e ações definidas pelo TJRJ.

5. Gerenciamento de Infraestrutura de Estações e Servidores

O serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de Estações e Servidores tem como objetivo manter os recursos confiáveis, seguros e eficientes, de forma a garantir infraestrutura adequada para a saúde do ambiente.

6. Gerenciamento de Sistema Operacional e Software

O serviço de Gerenciamento de Sistema Operacional e Software, tem como objetivo atualizações frequentes do sistema operacional e aplicativos de forma a garantir segurança de TI e perfeito funcionamento em conformidade aos requisitos do TJRJ.

7. Gerenciamento de Recursos em Nuvem

O serviço de Gerenciamento de Recursos em Nuvem tem como finalidade a administração, o suporte e o atendimento a todos os serviços disponibilizados na nuvem Microsoft em uso no TJRJ, como o Microsoft Office 365 e o Microsoft Azure.

8. Suporte Operacional de Segurança da Informação

O serviço de Suporte Operacional de Segurança da Informação tem como finalidade garantir a segurança dos usuários e recursos computacionais do ambiente de TI do TJRJ.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

9. Suporte a Projetos de Infraestrutura de Estações, Servidores e Usuários

O serviço de Suporte a Projetos de Infraestrutura de Estações, Servidores e Usuários tem como finalidade planejar, coordenar, supervisionar todos os projetos relacionados à infraestrutura de TI sob responsabilidade da CONTRATADA para que os serviços de TI sejam entregues de maneira eficiente e confiável.

10. Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI

O serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI tem como objetivo prestar o serviço objeto desta contratação segundo as melhores práticas de gestão de TI, como as práticas do ITIL 4.

11. Apoio Técnico

O serviço de Apoio Técnico destina-se a prover suporte operacional e administrativo aos serviços de TI através de atividades como controle de estoques, controle patrimonial de equipamentos de TI, controle de garantia técnica e de serviços de TI, suporte administrativo e suporte operacional.

12. Apoio Didático de TI

Serviço de Apoio Didático de TI tem como propósito facilitar o compartilhamento do conhecimento dos sistemas Corporativos Específicos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro com todos os usuários do TJRJ. Realizando, por meio do planejamento, produção, distribuição e acompanhamento de objetos de aprendizagem específicos para esse contexto o treinamento das melhorias realizadas nesses sistemas assim como em novos sistemas que possam vir a ser implementados. Os benefícios desse serviço visam capacitar e qualificar os usuários dos sistemas corporativos do TJRJ para executar os procedimentos necessários de forma mais eficiente e rápida.

8 - JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

O objeto não será parcelado.

A qualidade do atendimento a requisições e incidentes reportados pelos usuários de TI depende da saúde do ambiente operacional e do perfeito gerenciamento dos recursos computacionais.

O objeto desta contratação trata de um conjunto de atividades inter-relacionadas, cuja execução deve ser realizada pelo mesmo fornecedor, a fim de que o funcionamento adequado do ambiente e dos recursos computacionais, juntamente com o conhecimento consolidado de suas características e funcionalidades garantam um perfeito atendimento ao usuário final e às necessidades do TJRJ.

Devido ao nível de integração desses serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes fornecedores, acarretaria incompatibilidades, demoras e, principalmente, graves riscos de segurança, que prejudicariam o suporte aos usuários, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e, conseqüentemente, a prestação jurisdicional.

Além disso, a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, facilita a integração e o bom acompanhamento de problemas e soluções e a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidades, aumentando, conseqüentemente, o controle sobre a execução do objeto licitado.

Desse modo, conclui-se que o parcelamento do objeto do contrato não atende aos objetivos desta contratação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

9 – DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com esta contratação pretende-se, sobretudo, manter a continuidade dos serviços de atendimento, suporte e infraestrutura dos recursos de TI disponibilizados aos usuários. Investindo em mão de obra mais capacitada e em quantitativo suficiente, espera-se incrementar a qualidade dos serviços prestados e reduzir, através de ações — algumas das quais listadas abaixo — a possibilidade de ocorrência de falhas nos recursos computacionais, que possam interromper a prestação jurisdicional e trazer prejuízo ao TJRJ e à população:

Reduzir a exposição a ataques cibernéticos, proporcionando um ambiente de TI seguro em que a prestação jurisdicional possa ser exercida de forma protegida e sem interrupção

- Assegurar que as medidas de segurança estejam em conformidade com os princípios básicos da Segurança da Informação
- Aprimorar a Segurança da Informação aplicada às estações de trabalho e servidores, credenciais de usuários, recursos na nuvem e outros ativos de TI abrangidos pelos serviços a serem prestados
- Implementar políticas e soluções de segurança para proteção contínua contra invasões e ameaças virtuais
- Manter computadores e aplicativos sempre em suas versões mais atuais

Contribuir para a eficiência do trabalho e da prestação jurisdicional através da qualidade dos recursos de TI

- Gerenciamento abrangente dos recursos computacionais de propriedade do TJRJ
- Melhorar a comunicação institucional, troca de informações e trabalho colaborativo
- Possibilitar trabalho fora das dependências do TJRJ, inclusive em unidades itinerantes
- Atendimento célere e efetivo aos usuários dos recursos de tecnologia da informação
- Melhorar a produtividade

Evitar interrupções dos serviços de TI, que prejudiquem a disponibilidade do ambiente

- Assegurar a continuidade do serviço de atendimento e suporte ao usuário
- Manter o acesso dos usuários aos recursos de TI
- Manter funcionais os recursos em nuvem, sistemas operacionais, aplicações e sistemas corporativos

Melhoria contínua dos serviços de TI

- Buscar a atualização contínua dos modelos de serviços de TI e de gestão dos recursos computacionais para proporcionar ao TJRJ infraestrutura adequada à prestação jurisdicional

10 - PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Para a execução do objeto do contrato os seguintes recursos a seguir deverão ser providenciados, considerando a quantidade (503) de postos de trabalho prevista:

1. Espaço Físico para abrigar os postos de trabalho previstos (considerar pontos de energia elétrica, rede lógica e ar condicionado)
2. Mobiliário padrão do TJRJ para abrigar os postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados.
3. Infraestrutura de telefonia necessária aos postos de trabalho dos prestadores de serviço que fazem atendimento aos usuários (considera-se telefonia: centrais telefônicas e telefones fixos com possibilidade de ligar para todo o território nacional, além de ramais com recursos de Call Center, no qual a distribuição das ligações é feita de forma controlada).
4. Computadores, impressoras e seus insumos
5. Ajustes na SGTI para permitir o monitoramento dos indicadores de nível mínimo exigido e outras exigências do TR.
6. Equipe de Gestão da Contratação: capacitação para fiscalização e gestão contratual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PREMILINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579

11 - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Licenciamento Microsoft – Aquisição de licenciamento para produtos da Microsoft. A maioria deles é objeto das atividades a serem executadas pelos profissionais contratados

- Contrato 003/581/2022 – Processo SEI 2021-0628733

Kenta – Solução de gravação de audiências judiciais em uso no TJRJ. Os profissionais devem fornecer atendimento e suporte às serventias no uso produto.

- Contratação em andamento – Processo SEI 2023-06042816

Suporte Microsoft Unified – Serviços de suporte, reativo e proativo, prestado pela Microsoft aos produtos em uso no TJRJ, compreende atendimento a incidentes, recuperação de desastres, treinamento, capacitação, dentre outros

- Contrato 003/574/2023 – Processo SEI 2023-06009954

Manutenção de equipamentos: A manutenção dos equipamentos sem garantia é precedida de primeiro atendimento que é executada pelos colaboradores a serem contratados.

- Contrato 003/0324/2020 – Processo SEI 20200618143

Aquisição de 10400 microcomputadores completos: Aquisição de equipamentos para atualização do parque tecnológico. A substituição dos equipamentos bem como atendimento a incidente depende da atuação direta dos colaboradores a serem contratados.

- Contrato 003/0321/20232 e SEI 202206029561.

Aquisições em andamento - 8500 microcomputadores, 25.000 monitores e aquisição de 1.000 scanners: Aquisição de equipamentos para atualização do parque tecnológico. A substituição dos equipamentos bem como atendimento a incidente depende da atuação direta dos colaboradores a serem contratados.

- Processos SEI 202306080496 e SEI 2023-06080501, respectivamente.

Outsourcing de impressão: O primeiro atendimento a incidente é realizado pelos colaboradores a serem contratados.

- Contrato 003/093/2024 – processo SEI 202306039468.

12 - POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Foram avaliados critérios de sustentabilidade em observação às diretrizes da Instrução Normativa nº 01/2010 da SLTI/MPOG, do Plano de Logística Sustentável do TJRJ e demais normativas referentes ao tema e aplicáveis a contratação pretendida.

Muito embora, em razão da natureza do serviço a ser executado, não há subitens relacionados a práticas de sustentabilidade diretamente aplicáveis, o TR deverá considerar que a contratada deverá cumprir no que couber as orientações contidas nos referidos instrumentos, acessíveis por meio dos links a seguir informados:

- **Instrução Normativa nº 01/2010 da SLTI/MPOG**
<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/projetosespeciais/gestao-ambiental/plano-de-logistica-sustentavel-doTJRJ-pls-1>



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO – SEI 2023-06141579**

- **Plano de Logística Sustentável do TJRJ – 2021/2026** <https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-01><https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-01-de-19-de-janeiro-de-2010>[de-19-de-janeiro-de-2010](https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-01-de-19-de-janeiro-de-2010)

13 - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A CONTRATAÇÃO

Em observância ao disposto no § 2º do art. 18 da Lei 14.133/2021, conclui-se:

- SER adequada a contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.**
 NÃO SER adequada a contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Lúcia Helena Constan Amado
Matrícula 21108
Integrante Requisitante

Ana Cristina Machado de Oliveira Pereira
Matrícula 19575
Integrante Técnico DIREC

Marcelo Pia de Oliveira Costa
Matrícula 24105
Integrante Técnico DIETI

Rodrigo Meireles Soares
Matrícula 22564
Integrante Técnico DIREC

Lúcia Helena Constan Amado
Matrícula 21108
Integrante Técnico DISIJ

Arthur Ferreira de Souza Borges
Matrícula 28039
Integrante Administrativo

Bárbara Ramos Faria
Matrícula 400000182
Gestora do Contrato

Daniel de Lima Haab
Matrícula 5007390
Secretário-Geral da SGTEC