



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

# ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

**Proad nº 8.166/2023**

Solução para gestão de conhecimento,  
gerenciamento do serviços de TIC e  
gerenciamento ágil de projetos

**JUNHO/2024**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

## **1 DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS**

A Secretaria de Tecnologia da Informação tem dentre as suas atribuições prestar o **atendimento e suporte aos usuários** e **desenvolver projetos relacionados a sistemas e aplicações corporativas**. No desempenho dessas atividades é inevitável **produzir conhecimento que precisa ser armazenado e estruturado** para acessos futuros. Essas 3 atividades em destaque requerem softwares especializados para apoiá-las.

Nesse tocante o TRT7 já utiliza os seguintes softwares:

- ASSYST: software especializado para a atividades de gerenciamento de serviços de TIC (**atendimento e suporte aos usuários**);
- JIRA SERVER: software especializado no gerenciamento ágil de projetos;
- CONFLUENCE SERVER: software especializado na gestão de conhecimento.

O Software ASSYST foi adquirido mediante o processo 6405/2014. Atualmente está operacional embora sem contrato de manutenção e suporte em virtude do encerramento do contrato 28/2022 (Proad 5895/2021). A continuidade do uso sem suporte e atualização traz muitos riscos dentre os quais:

- Impossibilidade de correção de erros graves que podem deixar fora do ar o sistema de atendimento da central de serviços TIC;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- Impossibilidade de atualização tecnológica, deixando de incorporar melhores práticas em serviços de TIC, refletindo na queda de qualidade dos serviços prestados;
- Aumento da vulnerabilidade com reflexos na segurança de TIC;
- Incompatibilidade com demais software em uso no ambiente de TIC do TRT7.

Com relação ao software CONFLUENCE foram adquiridas o total de 100 (cem) licenças de uso perpétuo e três extensões (plugins draw.io Diagrams for Confluence, Table Filter and Charts for Confluence e PocketQuery for Confluence) através do contrato TRT7 62/2018 (Proad 5036/2018). Pelo Proad 5236/2021 foi contratado o Suporte Técnico, incluindo atualizações evolutivas e corretivas. Entretanto, atualmente referido software está sem suporte e atualização.

E por fim, o JIRA SERVER foi adquirido mediante contrato TRT7 30/2018 (PROAD n. 2355/2018), totalizando 100 licenças de uso perpétuo. Pelo Proad 922/2021 foi contratado o suporte técnico especializado o JIRA SERVER. No presente momento, o software encontra-se sem suporte técnico.

A utilização do JIRA SERVER e do CONFLUENCE sem suporte e manutenção apresenta riscos análogos aos já apresentados para o ASSYST.

Considerando a essencialidade das 3 atividades apresentadas, faz-se necessária a utilização de softwares atualizados e com o devido suporte e manutenção. Portanto,



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

este estudo buscará identificar a melhor solução para o atendimento da presente demanda.

## **1.1 NECESSIDADES E REQUISITOS**

### **Ferramenta de gerenciamento ágil de projetos**

#### **Requisitos de negócio:**

1. Gerenciar tarefas, *bugs*, requisições, subtarefas, mudanças e versões de softwares;
2. Permitir trabalhar com múltiplos projetos;
3. Os usuários do sistema poderão compartilhar, discutir, contribuir, coordenar e localizar informações registradas no projeto pela ferramenta;
4. Controle de permissões por usuário, grupos ou roles para projetos e atividades;
5. Assinalar os pacotes de trabalho para membros do projeto ou times;
6. Atribuir o valor de negócio (business value) ou prioridades para os pacotes de trabalho (issues);
7. Importar, definir, gerenciar e criar especificações de testes para os requisitos;
8. Criar e gerenciar itens de trabalho (*bugs*, mudanças, User Story, tarefas, erros, etc);
9. Possibilitar dependências entre tarefas;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

10. Permitir inserir documentos do desktop através de recursos como *Drag and Drop* (arrastar e soltar);
11. Promover o desenvolvimento, colaboração entre times, colaboração e adaptabilidade aos processos através do ciclo de vida do projeto;
12. Disponibilizar o Agile Planning Board (project level) que habilita os usuários a trabalharem mais rapidamente entre itens do projeto, como backlogs, sprints e releases;
13. Disponibilizar o Kanban Board que possibilita a gestão através da metodologia Kanban (team level) - ajuda a visualizar o fluxo de trabalho e as demandas, bem como a situação dos pacotes de trabalho;
14. Deve permitir a customização de *workflows* ou campos de formulários;
15. Disponibilizar ferramenta de relatórios customizáveis com a possibilidade de construção de tabelas dinâmicas através de recursos como *Drag and Drop* (arrastar e soltar);
16. Exportar relatórios e gráficos para softwares de planilhas e/ou editores de textos mais comuns do mercado;
17. Importar ou exportar informações dos projetos para arquivo texto (CSV);
18. Possibilitar a criação de relatórios personalizados, interativos e com fórmulas personalizadas (estatísticas, tendências, cumulativas etc) de forma rápida e sem codificação;
19. Permitir a rastreabilidade das demandas (issues) e requisições para os pacotes de trabalho, bem como acesso ao códigos-fontes relacionados (quando o artefato estiver integrado a ferramenta de controle de versão);



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

20. Versionar todas as mudanças realizadas com possibilidade de consulta, através de logs de auditoria;
21. Gerenciar planos de entrega (Release Planning), desenvolvimento ágil, workflow (fluxos de trabalho) e templates (modelos);
22. Possuir pesquisa textual para todos os artefatos produzidos;
23. Permitir realizar a gestão de configuração do produto mediante acesso de superusuário;
24. Integração com os repositórios Git, GitHub, GitLab, Azure DevOps e Bitbucket;
25. O fornecedor deverá dar suporte à ferramenta através de e-mail / telefone ou chat, atendendo as cláusulas de ANS (acordo de nível de serviço).

**Ferramenta especializada na gestão de conhecimento:**

**Requisitos de negócio:**

1. Gerenciar os mais diversos conhecimentos da SETIC relacionados às operações, aos projetos e aos sistemas, permitindo organizá-los em páginas;
2. Permitir a criação e o gerenciamento de grupos de páginas relacionadas, com organização hierárquica, que podem ter relação com um projeto específico, com um produto específico ou com uma equipe específica;
3. Permitir a atribuição de permissões de acesso a grupos de páginas de conhecimento ou a páginas individuais, inclusive permitindo acesso público a algumas páginas da base de conhecimento;
4. Controle de permissões por usuário ou grupos de usuários;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

5. Unificar todos os conhecimentos da SETIC em uma base única;
6. Possibilitar a inclusão de vídeos, apresentações e documentos nas páginas de conhecimento, com uma apresentação agradável e integrada à página;
7. Compatibilidade com bancos de dados SQL e APIs REST para acesso em tempo real de informações possibilitando a apresentação de resultados em páginas dinâmicas;
8. Permitir a criação de diagramas para Modelagem de Processos e Relacionamentos (BPMN 2.0, ERD, Fluxogramas, Diagramas Swimlane...), para Desenvolvimento de Software e Redes (UML, UML 2.5, AWS, Azure, Cisco, GCP, IBM...) bem como para organogramas, mapas mentais, plantas baixas e infográficos;
9. Permitir a criação de quadros brancos para Reuniões e Brainstormings;
10. Funcionalidade para gerenciar tabelas e dados, criar gráficos, adicionar planilhas nas páginas de conteúdo;
11. Facilitar a localização de conhecimentos na base através de uma ferramenta de pesquisa textual;
12. Permitir o acesso à ferramenta da base de conhecimento através de dispositivos móveis;
13. Permitir a criação de páginas de conhecimentos a partir de modelos (templates) previamente configurados na ferramenta;
14. Permitir realizar a gestão de configuração do produto mediante acesso de superusuário;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- 15. Versionar todas as mudanças realizadas nas páginas de conhecimento com possibilidade de consulta e restauração de versões anteriores;
- 16. Suporte para comentários em páginas, com notificações por e-mail;
- 17. Suporte a atalhos de teclado para navegação e edição rápida.

### **Ferramenta especializada na gerenciamento de serviços de TIC**

#### **Requisitos de negócio:**

1. Disponibilizar portal web que possibilite:
  - a. Usuários solicitarem serviços de TI através de catálogo de serviços.
  - b. Autoatendimento, integrado à solução de gestão de conhecimento, onde seja possível acessar artigos da base de conhecimento, com base em problemas cadastrados, e FAQs.
  - c. Consultar andamento dos serviços solicitados, atualizar informações e fechar solicitações.
  - d. Acesso a funcionalidades de acordo com o perfil de acesso (usuários, agentes de atendimento, administradores, etc.)
  - e. Customização do portal web, adaptação de design, campos e formulários.
2. Interface amigável e intuitiva tanto para usuários quanto para agentes resolvidores, e administradores.
3. Interface de acesso, portal de atendimento e demais telas em idioma português (brasileiro), inclusive relatórios e dashboards.





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

4. Permitir definição de perfis: usuário, administrador de sistema, analista N1, analista N2, com níveis de autorização distintos.
5. Permitir permissões em nível de funcionalidades para equipes e usuários (exemplo: um grupo pode abrir um chamado, mas não fechá-lo).
6. Deve possibilitar recurso logs e trilha de auditoria, identificando usuários, operações e timestamps.
7. Exportação de dados para, no mínimo, os formatos CSV, XLSX ou ODS e PDF.
8. Permitir impressão de dados (relatórios, consultas etc).
9. Envio de emails para notificações sobre requisições (abertura, atualizações, encerramento e feedback).
10. Permitir consultas pelos usuários aos registros do sistema (catálogos de serviços, histórico de incidentes, bases de conhecimento, etc.) e ordenação/filtro dos registros.
11. Relatórios e métricas pré-definidas e também customizáveis de acordo com as necessidades do Tribunal.
12. Disponibilizar Portal de autoatendimento com base em questões/problemas conhecidos e integrado aos artigos da solução de gestão de conhecimento.
13. Criação de fluxos de trabalho/aprovações com base no tipo de mudança.
14. Possuir certificação PinkVERIFY ITIL 4 para, no mínimo, as práticas abaixo:
  - a. Gerenciamento de Requisições de Serviços (SRM)
  - b. Gerenciamento de Catálogo de Serviços (SCM)
  - c. Gerenciamento de Incidentes (IM)
  - d. Gerenciamento de Conhecimento (KM)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- e. Gerenciamento de Configuração (SCM)
- f. Gerenciamento de Ativos de TI (IAM)
- g. Habilitação de Mudanças (CE)

15. Possibilitar a utilização e/ou criação dos seguintes relatórios:

- a. Carga de trabalho dos agentes (workload): número de requisições para cada agente.
- b. Satisfação dos usuários.
- c. Utilidade da base de conhecimento: número de vezes que os usuários viram um artigo da base de conhecimento e marcaram como útil (curtir).
- d. Requisições resolvidas.
- e. Requisições criadas x resolvidas.
- f. Tempo para resolução, tanto por tipo quanto prioridade de requisições.
- g. ANS atendido x perdido.
- h. Incidentes por prioridade.
- i. Taxa de sucesso de ANS.
- j. Tipos de requisições de serviço solicitadas.
- k. Problemas por prioridade.
- l. Mudanças por tipo (padrão, normal e emergencial).
- m. Tempo para aprovar mudanças.

16. Possibilitar criar outros relatórios, com base em métricas existentes na ferramenta.

17. Permitir a criação e manutenção/atualização do catálogo de serviços.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

18. Permitir relacionar os serviços do catálogo com os respectivos acordos de nível de serviço - ANS ( SLA's Service Level Agreement).
19. Permitir a priorização da solicitação de serviço, atribuição a um agente responsável e o escalonamento do atendimento.
20. Possibilitar recurso para envio de mensagens, alertas e atualizações (no mínimo, por e-mail).
21. Central de Serviço:
  - a. Possuir um portal web de autoatendimento para os usuários pesquisarem por soluções para seus problemas e gerenciar suas solicitações (abertura, acompanhamento, atualização, fechamento e reabertura).
  - b. Possibilitar criar telas e formulários customizados.
  - c. Possuir painéis de indicadores de desempenho.
  - d. Permitir a identificação dos usuários solicitantes e classificação da prioridade de atendimento.
  - e. Permitir o controle do tempo para resolução do ticket com notificações e alertas.
  - f. Gerar automaticamente número de identificação único para qualquer item aberto no sistema.
  - g. Deverá fornecer autoatendimento para abertura de requisições.
  - h. Permitir que o usuário devolva a requisição em caso de insatisfação com o atendimento.
  - i. Permitir a rastreabilidade das requisições por filtros.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

22. Gerenciamento de Requisições de Serviços:

- a. Permitir a criação de requisições por meio do catálogo de serviços ou pela Central de Serviços.
- b. Permitir a modificação, atualização e fechamento de requisições.
- c. Fornecer funcionalidade de aprovações.
- d. Possibilitar ao usuário o acompanhamento de sua requisição.
- e. Enviar notificações aos interessados durante o andamento da requisição.
- f. Permitir a criação de modelos de requisições.
- g. Permitir gerenciar o ciclo de vida das requisições.
- h. Permitir associar informações do módulo de CMDDB (da mesma solução) às requisições requisições.
- i. Permitir atribuição de indicadores de impacto, prioridade e urgência às requisições.

23. Gerenciamento de Nível de Serviço:

- a. Permitir a criação, manutenção e monitoramento de acordos de níveis de serviços distintos de acordo com as necessidades de atendimento (ANS diferentes para cada equipe/contrato de suporte, por exemplo).
- b. Permitir escalar e notificar quando o ANS de uma requisição estiver próximo do vencimento.
- c. Permitir calcular o cumprimento de ANS e o rendimento dos fornecedores.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- d. Permitir a definição e envio de alertas dos registros (de incidentes, problemas, mudanças, entre outros) estiverem próximos dos limites de ANS estabelecidos.
- e. Manter histórico dos ANS.
- f. Criar indicadores de desempenho de ANS.
- g. Permitir o monitoramento dos ANS por períodos específicos e por mês calendário.

24. Gerenciamento de Incidentes:

- a. Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de incidentes.
- b. Permitir relacionar um incidente aos ICs (itens de configuração) cadastrados no sistema.
- c. Possuir, no mínimo, os campos de informações do incidente: Nome, Impacto, Prioridade e Urgência.
- d. Permitir a criação de modelos de resposta a incidentes, com usuários específicos (atendentes, stakeholders, entre outros) a serem notificados.
- e. Permitir a associação de ANS de acordo com os tipos de incidentes.
- f. Permitir notificação por mais de um canal de comunicação (email, SMS, push notification, etc.) aos usuários e equipe de suporte quando o incidente/problema for atualizado ou resolvido.
- g. Possuir recurso de pesquisa de satisfação.
- h. Permitir a interrupção e reinício de ANS.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- i. Possuir relatórios de desempenho do atendimento de incidentes/problemas.
- j. Permitir o gerenciamento de categorias dos incidentes.
- k. Permitir a consulta de incidentes/problemas com base em campos específicos (ex: categorias, usuários, atendentes, etc.).
- l. Permitir anexos aos incidentes (imagens, documentos, etc.).
- m. Permitir a criação de modelos de incidentes pré-definidos.
- n. Permitir a criação de tarefas em um incidente, com o respectivo responsável.

25. Gerenciamento de Problemas:

- a. Permitir a criação de um problema a partir de um incidente.
- b. Permitir o envio de e-mail para o usuário e equipes de suporte quando o problema for aberto.
- c. Permitir associar prazos e ANS com as categorias de problemas.
- d. Permitir escalar o problema após limites determinados terem sido ultrapassados.
- e. Permitir relacionar ou abrir uma Requisição de Mudança a partir de um problema.
- f. Permitir que novas informações incluídas no registro sejam enviadas por e-mail ao usuário e/ou agente de suporte.
- g. Possuir modelos pré-definidos e customizáveis de processo de gerenciamento de problema de acordo com as melhores práticas da metodologia ITIL.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- h. Possuir modelos pré-definidos e customizáveis para abertura de problemas.
- i. Permitir a criação de campos customizáveis para o preenchimento do formulário de abertura do problema.
- j. Permitir a associação de um problema a outros problemas existentes, incidentes, requisições de serviços e itens de configuração.
- k. Permitir a criação de tarefas em um problema.

26. Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TIC (SCM e IAM).

- a. Fornecer uma identificação única para cada Item de Configuração (IC).
- b. Permitir o registro, atualização, manutenção e exclusão dos ICs e seus respectivos atributos.
- c. Permitir a cópia de um IC e seus atributos para a geração de um novo IC, com identificação única.
- d. Possuir modelos pré-definidos e permitir a customização para ativos e fluxos de ciclo de vida de ativos, com base nas melhores práticas ITIL.
- e. Permitir a associação do tipo "pai-filho" entre os ICs.
- f. Permitir o cadastro de estações de trabalho com parâmetros customizáveis (ex: IP, ativo ou inativo, tamanho do storage, memória RAM, patrimônio, etc.).
- g. Permitir a consulta dos ICs e exportação de dados para relatórios.
- h. Permitir a visualização de requisições, incidentes, problemas e mudanças relacionadas aos ativos.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- i. Possibilitar o uso de componente de descoberta de ativos (Assets Discovery) para a descoberta automática de hardwares (servidores, switches, etc.) e softwares conectados à rede do Tribunal.
- j. O componente de descoberta deve ser capaz de manter uma base de dados das informações dos ICs, ativos e respectivas interdependências.
- k. Permitir a criação da linha de base (baseline) no CMDB.
- l. Possibilitar a geração de relatórios de discovery dos itens de configuração (ICs).

27. Gerenciamento de Mudanças (CE):

- a. Permitir que requisições de mudança sejam consultadas a partir de filtros como, no mínimo, data, status da mudança, IC, categoria e usuário criador.
- b. Fornecer modelos pré-definidos e customizáveis de fluxos de trabalho para mudanças com base nas melhores práticas da metodologia ITIL.
- c. Permitir a criação de modelos customizáveis de mudança (ex: campos de informações necessários, perguntas, riscos, impactos, etc.).
- d. Fornecer calendário de mudanças com acesso aos usuários e equipes de suporte.
- e. Permitir criar janelas de indisponibilidade para manutenção no calendário de mudanças.
- f. Fornecer painel de visualização de requisições de mudança (ex: em andamento, relacionadas a um IC específico, etc.).





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- g. Permitir a configuração de envio de notificações relacionadas às mudanças via e-mail, SMS e push notification.
- h. Permitir que o solicitante questione e/ou reabra a solicitação de mudança não aprovada.
- i. Permitir a associação de um ou mais ICs afetados pela mudança na respectiva requisição.
- j. Permitir a associação de um ou mais serviços afetados pela mudança na respectiva requisição.
- k. Permitir a categorização da mudança por, no mínimo, urgência, prioridade e impacto.
- l. Permitir associar ANS às requisições de mudança.
- m. Registrar os andamentos realizados na solicitação de mudança, contendo data, hora e usuário.
- n. Permitir o controle/gerenciamento das aprovações das mudanças, com base em regras de negócio.
- o. Identificar conflitos entre requisições de mudança que impactem o mesmo IC ou serviço.

**28. Gerenciamento do Conhecimento (KM):**

- a. Fornecer base de conhecimento, permitindo aos usuários consultá-la de forma interativa e intuitiva.
- b. Permitir a criação, manutenção e remoção de informações e artigos, com base nas credenciais de acesso previamente definidas pelo administrador.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

- c. Permitir associar artigos de conhecimento a incidentes, problemas ou requisições de serviços.
- d. Fornecer portal de autoatendimento ao usuário, com recomendações de artigos para solicitações mais comuns, possibilitando a auto resolução do chamado.
- e. Permitir ao usuário pesquisar por possíveis soluções para problemas.
- f. Permitir ao técnico encontrar soluções em scripts de atendimento com base no chamado aberto.
- g. Possibilitar o uso de indicadores de desempenho da utilização da base de conhecimento.

**Requisitos técnicos relativos à solução:**

1. Integração entre as 3 ferramentas mediante solução unificada que permita automação e ganhos de produtividade mediante:
  - a. Integração entre a **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos** e a **ferramenta especializada na gestão de conhecimento**:
    - i. Possibilitar a criação de uma página de conhecimento que possibilite a recuperação de issues a partir de um filtro existente na **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos**;
    - ii. Exibir o status atualizado de uma issue na **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos** quando ela for referenciada em uma página de conhecimento;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- iii. Caso exista uma página de conhecimento associada a uma tarefa na **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos**, exibir nesta um link para a página de conhecimento;
  - b. Integração entre a **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos** e a **ferramenta especializada na gerenciamento de serviços de TIC**:
    - i. Possibilitar a abertura de tarefas na **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos** a partir de chamados e incidentes abertos na **ferramenta especializada na gerenciamento de serviços de TIC** ;
    - ii. Quando do encerramento das tarefas na **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos**, informar automaticamente no histórico do incidente/requisição correlacionando.
2. Toda solução deve ser fornecida na modalidade SaaS (Software as a Service)/Cloud, com pelo menos os seguintes requisitos:
- a. Armazenamento de arquivos ilimitado.
  - b. Suporte do fabricante 24/7 pelo menos para problemas críticos. Para os demais problemas, o suporte técnico poderá ser realizado no horário comercial do fabricante. Todos os chamados poderão ser atendidos via portal de suporte, desde que atendidos os ANS informados.
  - c. Disponibilidade do serviço de 99,9%.
  - d. Notificações/alertas por email e SMS.
  - e. Fornecer recursos de automação e templates para criação de incidentes e problemas.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

- f. Capacidade de integração para monitoramento passivo de sistemas de terceiros (ex: zabbix).
- g. Fornecer APIs para integrações com ferramentas de mercado;
- h. Possuir aplicativo disponível nas plataformas IOS e Android, possibilitando a utilização da ferramenta através de dispositivos móveis.
- i. Integração completa com RESTful API;
- j. A interface gráfica da ferramenta deverá ser 100% Web;
- k. Suporte a língua portuguesa (pt\_BR);

**Requisitos temporais:**

Prazo de entrega da solução incluindo serviços de migração e configuração: 85 (oitenta e cinco) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato;

**Requisitos da Garantia e do suporte/manutenção:**

A Contratada deve garantir o perfeito funcionamento do produto contratado durante toda vigência do contrato mediante disponibilidade mínima mensal de 99,9%;

Considera-se a solução indisponível quando ocorrer os seguintes problemas:

- O site/portal da solução estiver inativa ou fora do ar;
- O site/portal da solução impossibilitar a visualização, criação e edição de problemas e visualização de quadros na **ferramenta de gerenciamento ágil de projetos**; O site/portal da solução impossibilitar a visualização e edição de problemas, visualização de filas e geração de solicitações na **ferramenta especializada na gerenciamento de serviços de TIC**;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- O site/portal da solução impossibilitar a visualização, criação e edição de páginas e adição de comentários na **ferramenta especializada na gestão de conhecimento**.

Para cada hora de indisponibilidade abaixo da disponibilidade mínima mensal de 99,9%, deverá ser cobrada multa de 0,5% (meio por cento) por cada hora de indisponibilidade calculada sobre o valor total dos itens referentes as ferramentas e limitado a 1% (um por cento) do valor total do contrato. As apurações serão mensais.

**Requisitos de controle e segurança a serem possibilitados pela solução (de forma nativa ou através de plugins/módulos):**

1. Suportar Single Sign On (SSO).
2. Prover mecanismos de autenticação multi-fator.
3. Registrar e manter registros de auditoria (logs) por pelo menos por 180 dias;
4. Prover manual e meios de acesso à equipe de segurança do TRT7 para acessar e utilizar os registros de auditoria;
5. Implementar criptografia em trânsito (TRT7 x Cloud);
6. Implementar criptografia sobre os dados armazenados na Cloud;
7. Utilizar um padrão de encriptação seguro, usando padrão internacional reconhecidamente aceito;
8. A contratada deverá garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados;
9. Comprovar estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual **Service and Organization Controls 2 (SOC 2)**;
- 10.A contratada deverá possuir documentação e comunicar seus recursos, papéis e responsabilidades de segurança da informação para o uso de seus serviços em nuvem;
- 11.Contratada deverá assinar termo de confidencialidade que impeça de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações TRT7 para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros;
- 12.Todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como **backups** de segurança, são de propriedade exclusiva do TRT7;
- 13.É vedado à Contratada o uso de informações do TRT7 para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado;
- 14.A contratada obriga-se à devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia ao TRT ao término do contrato;
- 15.A contratada obriga-se a eliminar (após devolução), ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do TRT7 sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

16. Notificar, imediatamente, ao TRT7 incidente cibernético contra os serviços ou dados sob sua custódia;
17. Sincronização com Active Directory.
18. Integração com LDAP para autenticação de usuários;
19. Gerenciamento de licenças utilizadas.

### **Requisitos dos serviços de migração e configuração**

#### Ferramenta de gerenciamento ágil de projetos

1. Migração: não será necessária a migração dos dados existentes na atual ferramenta, haja vista que os projetos e atividades têm curtos períodos de duração e não há necessidade de preservar o legado.
2. Configuração: popular pessoas e unidades na nova ferramenta

#### Ferramenta especializada na gestão de conhecimento:

1. Ativação e configuração da nova ferramenta (com pessoas e unidades)
2. Levantamento de espaços, páginas e informações para migração do Confluence Server
3. Ativação e adequação de Plugins;
4. Plano de migração e transferência de dados do Confluence Server para a nova ferramenta;
5. Validação dos dados migrados
6. Configuração e integração com as demais ferramentas aqui tratadas (Cloud)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

Ferramenta especializada na gerenciamento de serviços de TIC:

1. Migração: não será necessária a migração dos dados existentes na atual ferramenta, haja vista que os chamados têm curtos períodos de duração e não há necessidade de preservar o legado;
2. Ativação e configuração da nova ferramenta (com pessoas e unidades);
3. Integração com Confluence Cloud e Jira Server;
4. Configuração de catálogos de serviços;
5. Configurar fluxos de gerenciamento de serviços de TIC: gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos, habilitação de mudanças, gerenciamento de catálogo, central de serviços, nível de serviços;
6. Descoberta de ativos de forma automatizada e alimentação do CMDB;
7. Configuração do portal de chamados e formulários de aberturas de requisições;
8. Automações e criação de regras para integrações.

### **Requisitos de treinamentos**

1. Será necessária a transferência de conhecimento sobre a integração dos 3 softwares;
2. Treinamento sobre a **ferramenta de gerenciamento de serviços de TI** para os servidores técnicos do TRT7;
3. Quantidade de alunos: 100;
4. Carga horária mínima de 12 horas;





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5. Carga horária diária máxima de 4 horas por aluno;
6. Turma com no máximo 25 alunos;
7. O treinamento pode ser realizado presencialmente ou à distância. Neste último caso, não serão admitidas aulas gravadas, somente ao vivo para possibilitar a elaboração de perguntas e esclarecimento de dúvidas;
8. Deverá ser emitido certificado especificando a carga horária e o conteúdo programático;
9. o treinamento deverá ser realizado após a finalização dos serviços de ativação, configuração, migração de dados e integrações.

## 2 ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Serão necessárias licenças da solução a ser contratada da forma discriminada na tabela abaixo:

item	qtd	justificativa
Ferramenta especializada na gerenciamento de serviços de TIC	90 licenças de uso	quantidade referente a atual força de trabalho da SETIC
Ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	106 licenças de uso	90 (total da força de trabalho da SETIC) + 16 (usuários de áreas fora da SETIC: gestão de pessoas -6, Auditoria -6 e Gestão estratégica-4)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ferramenta especializada na gestão de conhecimento	106 licenças de uso	90 (total da força de trabalho da SETIC) + 16 (usuários de áreas fora da SETIC: gestão de pessoas -6, Auditoria -6 e Gestão estratégica-4)
--	---------------------	--

### 3 ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

#### 3.1 IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

ID	Descrição da Solução ou Cenário
1	Contratação suporte e atualização para as soluções atualmente em uso
2	Contratação de nova solução integrada para gerenciamento de serviços de TIC, gerenciamento ágil de projetos e gestão de conhecimento

#### 3.2 ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Solução 1		x	



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

(quando se tratar de software)	Solução 2		x	
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1		x	
	Solução 2		x	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			x
	Solução 2			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			x
	Solução 2			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			x
	Solução 2			x

### 3.2.1 Contratação suporte e atualização para as soluções atualmente em uso

A contratação de serviços de suporte e atualização para as ferramentas atualmente em uso não atende aos requisitos já apresentados e não é mais tecnicamente possível e conveniente. Os softwares JIRA SERVER (**Ferramenta de gerenciamento ágil de projetos**) e CONFLUENCE (**Ferramenta especializada na gestão de conhecimento**) foram adquiridos nas versões on-premises já não sendo mais comercializadas pelo fabricante que somente disponibiliza atualmente as versões na



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

nuvem. Portanto, necessariamente tais softwares precisam ser substituídos, apesar de estarem atendendo satisfatoriamente às demandas do TRT7.

Já a **ferramenta especializada no gerenciamento de serviços de TIC (ASSYST)** atualmente em uso ainda é comercializada pelo fabricante na versão adquirida pelo TRT7 que é a on-premises. Contudo, referida ferramenta tem se mostrado no uso cotidiano já defasada e com algumas deficiências como apresentadas abaixo:

- O Assyst não permite a reclassificação dos chamados alterando de incidente para requisição e vice-versa;
- A pesquisa de chamados por palavras-chave (busca) do Assyst não é satisfatória;
- Não possui mensagens de erro claras, que ajudem a identificar o problema ocorrido;
- A visão do chamado é focada somente no pedido original, enquanto que o histórico das ações é de difícil visualização;
- O Assyst iguala todas as ações no histórico do chamado, poluindo o histórico e tornando-o de difícil compreensão;
- O Assyst não alerta sobre atualizações no chamado feitas pelo próprio usuário;
- O Assyst não permite criar várias tarefas para um mesmo chamado, impossibilitando o trabalho em paralelo por diferentes equipes;
- O Assyst não possui uma ferramenta de feedback dos chamados de modo que o usuário sinta-se confortável em responder;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- O Assyst tem usabilidade difícil para usuários de leitores de tela, prejudicando a acessibilidade para pessoas cegas.

Entretanto, se hipoteticamente fosse viável e satisfatória a contratação do suporte e atualização das 3 ferramentas atuais, ainda assim não atenderia um dos requisitos mais importantes apresentados que é a compatibilidade e integração entre os 3 software. Sendo de fabricantes diferentes, as atuais ferramentas não permitem o fluxo automático de informações acarretando em certo retrabalho, perda de rastreabilidade e perda de produtividade.

Em suma, a contratação do suporte e atualização dos softwares em uso não atende aos requisitos do TRT7.

### **3.2.2 Contratação de nova solução integrada para gerenciamento de serviços de TIC, gerenciamento ágil de projetos e gestão de conhecimento**

Tendo em vista não ser possível a renovação das soluções atualmente em uso, tampouco é viável e vantajoso o desenvolvimento de um software dessa magnitude porque fugiria aos objetivos da SETIC que deve focar seus esforço em apoiar as atividades finalísticas do TRT7, foram realizadas pesquisas para identificar soluções que possam atender aos requisitos já apresentados neste estudo partindo de nova contratação.

## **4 ANÁLISE COMPARATIVA**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### 4.1 COMPARATIVO ENTRE AS SOLUÇÕES

### ASSYST - IFS

A Solução de Gerenciamento de Serviços da IFS, o Assyst, é uma ferramenta com todas as certificações PinkVerify com presença no Brasil, com casos de governo e iniciativa privada implementados com sucesso. É uma ferramenta reconhecida pelo Gartner e por outras entidades de análise de mercado.

Essa solução ainda é disponibilizada na versão on-premises, sendo a versão CLOUD provida através de um custo adicional de armazenamento em nuvem.

Resumo da proposta recebida:

Item	Descrição	Qtd.	Custo Mês R\$	Custo total 36 Meses R\$
<b>LICENÇAS DE SOFTWARE</b>				
1	Fornecimento de Licenças de subscrição de uso dedicada do IFS Assyst Enterprise Server	100	R\$ 20.000,00	R\$ 720.000,00
2	Serviço de suporte técnico. Unidade de medida: Mês	36	R\$ 7.800,00	R\$ 280.800,00
3	Serviços de implantação/migração e integração das soluções. Unidade de medida: Hora consultoria	400	R\$ 200,00	80.000,00
4	Treinamento IFS Assyst com desenvolvedores experientes na tecnologia ITIL e na customização da solução IFS Assyst. 30 horas de treinamento remoto, com até 10 participantes. Unidade de medida: Treinamento	2	9.000,00	18.000,00
<b>SUBTOTAL – LICENCIAMENTO DE SOFTWARE</b>				<b>R\$ 1.098.800,00</b>



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SERVIÇOS DE PRODUÇÃO (Opcional)				
Item	Descrição	Qtd.	Unitário Mês R\$	Total 12 Meses R\$
1	Serviços de produção SaaS – SQL Server - Microsoft Azure	36	R\$ 42.000,00	R\$ 1.512.000,00
TOTAL – SERVIÇOS DE PRODUÇÃO (36 meses)				R\$ 1.512.000,00

Na análise técnica da solução, verificou-se que sua expertise se concentra na parte de **gerenciamento de serviços de TIC**, sendo que a gestão do conhecimento fica vinculada aos conhecimentos/informações dos serviços de TIC, não apresentando versatilidade para criação de páginas inclusive de outras áreas de conhecimento já que essa solução deverá ser utilizada por outras áreas do TRT.

Com relação à gestão ágil dos projetos, o ASSYST não atende aos requisitos anteriormente apresentados, especialmente não implementando KANBAN nem SCRUM.

Em resumo, o ASSYST não atende à demanda.

## HELIX - BMC

BMC Helix ITSM é uma plataforma de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) baseada em nuvem, desenvolvida pela BMC Software.

Ela fornece uma estrutura unificada para gerenciar a entrega de serviços de TI para usuários finais, garantindo que as operações estejam alinhadas aos objetivos de negócios da organização.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

A plataforma BMC Helix ITSM oferece um conjunto completo de recursos, incluindo gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e liberações, gerenciamento de ativos de TI, gerenciamento de configurações e gerenciamento de níveis de serviço. Além disso, a plataforma é altamente personalizável e escalável. Isso permite que as organizações ajustem seus processos de gerenciamento de serviços de TI de acordo com as suas necessidades específicas.

Resumo da proposta recebida (para 12 meses):

Descrição	Preço	Impostos
LICENÇAS (Subscrição SaaS)	R\$ 1.300.000,00	R\$ 157.950
Serviços Implementação	R\$ 850.000,00	R\$ 55.675
Suporte TDI	R\$ 300.000,00	R\$ 19.650
<b>Total</b>	<b>R\$ 2.450.000,00</b>	<b>R\$ 233.275</b>

Importante destacar, com relação a proposta da BMC, que as licenças oferecidas são em menor número que as solicitadas porque contempla licenças do tipo concorrentes para o barateamento dos custos. A vigência das licenças é de **12 meses**. Entretanto tais quantitativos não contemplam a demanda do TRT e com certeza haverá técnicos sem licença para utilização, devendo aguardar alguma licença de uso ficar desocupada. Já o item implementação abrange todos os serviços de configuração e parametrização da solução necessários. Nas licenças ofertadas está incluso um pacote especial de treinamento. E, finalmente, com relação ao suporte, faz-se necessária a contratação de suporte especializado porque o fabricante somente o disponibiliza em inglês.





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

Uma grande vantagem dessa solução é que já é nativa no modelo SaaS, não necessitando item adicional de armazenamento em nuvem.

A plataforma da BMC não oferece módulo de **gerenciamento ágil de projetos**, porém aceita algum nível de integração com o ATlassian JIRA ou outro software equivalente via API.

Novamente, também nessa solução não há foco na **gestão de conhecimento** através de uma interface dinâmica e flexível para criar conteúdos de conhecimento da organização (requisitos do presente estudo), ficando o conteúdo e informações adstritas às operações de TIC gerenciadas pela ferramenta.

Em última análise, a solução HELIX BMC não atende à demanda.

## **IVANTI NEURONS - IVANTI**

O Ivanti Neurons é uma plataforma de gerenciamento de serviços de TI. Com sua inteligência artificial avançada e recursos de automação inteligente, o Ivanti Neurons tem buscado ser mais que uma simples solução de ITSM.

A essência do Ivanti Neurons reside na sua capacidade de aprender e se adaptar continuamente. Ele analisa e compreende dados de diferentes fontes, como e-mails, tickets de suporte, chats e até mesmo informações de dispositivos conectados, para obter insights valiosos e agir de forma proativa. Com sua inteligência artificial de ponta, a plataforma é capaz de identificar padrões, tendências e anomalias que podem impactar os serviços de TI, permitindo que os profissionais ajam antes que os problemas se tornem críticos. Com base no histórico de solicitações e nas preferências individuais, a plataforma fornece orientações precisas e contextuais,



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

permitindo uma tomada de decisão mais informada e eficiente. Essa abordagem personalizada melhora significativamente a experiência do usuário, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de forma rápida e eficaz.

Resumo da proposta recebida (para 12 meses):

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	QTA	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR UNITÁRIO ANUAL	VALOR TOTAL
1	Solução de gestão de serviços ITSM com manutenção, garantia e atualização de software.	Subscrição em SaaS nomeada	100	R\$ 785,00	R\$ 9.420,00	R\$ 942.000,00
2	Serviços de implantação e configuração da solução na infraestrutura.	Serviços	320	NA	R\$ 200,00	R\$ 64.000,00
3	Serviços de Integração	Serviços	240	NA	R\$ 200,00	R\$ 48.000,00
3	Suporte Técnico Remoto 8x5	Serviços	128	NA	R\$ 200,00	R\$ 25.600,00
					<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.079.600,00</b>

Sobre a solução, vale destacar os seguintes pontos:

- Solução inovadora baseada em IA e toda no-code;
- Considerando quando suporte padrão do fabricante é todo em inglês, é necessário um serviço de suporte em português, justificando assim o item referente ao Suporte Técnico Remoto 8X5;
- O item SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO se refere às integrações com o JIRA e CONFLUENCE, tendo em vista que a solução da IVANTI não traz nativamente ferramenta para gerenciamento ágil de projetos e gestão de conhecimento. Tal fato importa na aquisição dessas ferramentas não contempladas encarecendo mais a utilização do IVANTI NEURONS.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

Resumindo, a solução IVANTI NEURONS não atende à demanda.

## **ATLASSIAN - JIRA SOFTWARE, JIRA SERVICE MANAGEMENT E CONFLUENCE CLOUD**

A empresa Australiana Atlassian tem desenvolvido ferramentas integradas que permitem o monitoramento de tarefas e acompanhamento de projetos garantindo o gerenciamento de todas as suas atividades (**JIRA SOFTWARE**), a criação de espaços para armazenar uma base de conhecimento, um local para centralizar e organizar todas as perguntas frequentes e a documentação do cliente (ou do funcionário), além de um espaço de trabalho colaborativo em que a equipe pode compartilhar práticas recomendadas e conhecimento institucional (**CONFLUENCE CLOUD**) e o gerenciamento de serviços em solicitações de serviço, incidentes, problemas, mudanças, conhecimento, ativos e gerenciamento de configuração (**JIRA SERVICE MANAGEMENT**).

Considerando que recente o CSJT informou ao TRIBUNAIS que contratará licenças da ferramenta JIRA SOFTWARE para os Regionais por meio do qual serão geridos o projetos dos sistema nacionais e criadas as tarefas correspondentes a cada projeto para serem executadas em cada TRT e que referida ferramenta poderá ser utilizada para os projetos e tarefas de âmbito local, entende-se que a demanda pela [gerenciamento ágil de projetos](#) está devidamente suprida, restando as outras 2 ferramentas no escopo desse planejamento. Vale ressaltar que para os software de [gerenciamento de serviços de TIC](#) e [gestão de conhecimento](#) não há qualquer ação



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

no CSJT, pois o mesmo entende não existir requisito de uso de software único e integrado para essas atividades, podendo cada Regional adotar a solução que melhor atenda suas necessidades locais.

item	Subscrição de Software - Cloud - 12 meses	Total
1	Jira Service Management (Cloud) Premium 100 Agents (Annual Payments) Licensed To: TRT 7	R\$ 247.500,00
2	Confluence (Cloud) Premium 200 Users (Annual Payments) Licensed To: TRT 7	R\$ 110.500,00
3	Atlassian Guard (Cloud) Standard 200 Users (Annual Payments) Licensed To: TRT 7	R\$ 45.000,00
4	draw.io Diagrams & Whiteboards (Cloud) 200 Users (Annual Payments) Licensed To: TRT 7	R\$ 16.200,00
5	Table Filter, Charts & Spreadsheets (Cloud) 200 Users (Annual Payments) Licensed To: TRT 7	R\$ 10.300,00
6	PocketQuery - SQL & REST for Confluence (Cloud) 200 Users (Annual Payments) Licensed To: TRT 7	R\$ 1.800,00
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>R\$ 431.300,00</b>

item	Consultoria	Total (R\$)
	Migração do Confluence – meia sprint (até 5 dias úteis)	R\$ 9.600,00
	Implantação JSM + CMDB – 5 sprints ( até 50 dias úteis)	R\$ 104.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 113.600,00</b>

Sobre a solução, vale destacar os seguintes pontos:

- Solução de aspecto visual leve e intuitivo;
- Integração nativa entre as 3 soluções, o que permite o fluxo de informações sem custo e trabalho adicional;
- Implementa a metodologia ágil no gerenciamento dos projetos, traz KANBAN e SCRUM;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- Em razão da expertise acumulada no uso do JIRA SERVER e CONFLUENCE SERVER, a curva de aprendizado será muito suave com atingimento rápido do ponto ótimo de usabilidade;
- Com relação a ferramenta de gestão de conhecimento, o aproveitamento do material já produzido será integral tendo em vista que é do mesmo fabricante em uso;
- Para o atendimento dos requisitos de segurança, notadamente o Single Sign On (SSO), a Sincronização com Active Directory e a Integração com LDAP para autenticação de usuários é necessária a aquisição do programa **ATLASSIAN GUARD** conforme consta na proposta acima.

Um dado importante para levar em consideração é que o fabricante somente oferece as subscrições de acordo com faixas de usuário, sendo as faixas:

faixa 1 - 1 a 10;

faixa 2 - 11 a 15;

faixa 3 - 16 a 25;

faixa 2 - 26 a 50;

faixa 2 - 51 a 100;

faixa 2 - 201 a 300;

faixa 2 - 301 a 400 e etc.

(Informações disponíveis em <https://www.atlassian.com/br/software/jira/pricing> )



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Outra informação relevante é que a modalidade de pagamento anual tem economia de até 17% nos preços.

Em resumo, das soluções analisadas, a única que atende plenamente os requisitos técnicos da demanda é a solução da ATLISSIAN.

#### 4.2 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Com base nos valores acima apresentados temos a seguinte projeção do custo total de propriedade para o período de 36 meses.

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos			Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	
<b>ASSYST - IFS</b>	R\$ 935.600,00	R\$ 837.600,00	R\$ 837.600,00	R\$ 2.610.800,00
<b>HELIX - BMC</b>	R\$ 2.450.000,00	R\$ 1.600.000,00	R\$ 1.600.000,00	R\$ 5.650.000,00
<b>IVANTI NEURONS</b>	R\$ 1.079.600,00	R\$ 967.600,00	R\$ 967.600,00	R\$ 3.014.800,00
<b>ATLISSIAN</b>	R\$ 544.900,00	R\$ 431.300,00	R\$ 431.300,00	R\$ 1.407.500,00

O confronto entre os valores acima apresentados demonstra que a solução da ATLISSIAN é mais vantajosa do ponto de vista econômico.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### 4.3 PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

Foi realizada pesquisa de preços com empresas parceiras oficiais da ATLISSIAN, considerando que a solução deste fabricante foi a única a atender plenamente os requisitos técnicos e ser a mais vantajosa economicamente no confronto com outras soluções.

Os valores recebidos por meio de propostas são apresentados abaixo:

	PRODUTO	VALIDADE DO LICENCIAMENTO	qtd	EASYSECRETS	PRIME UP	NIMBLE
Licenciamento	Jira Service Management Premium	12 meses	100	R\$ 294.909,94	R\$ 322.000,00	R\$ 247.500,00
Licenciamento	Confluence Premium	12 meses	200	R\$ 131.704,10	R\$ 144.000,00	R\$ 110.500,00
Licenciamento	PocketQuery - SQL & REST for Confluence (Cloud)	12 meses	200	R\$ 1.608,60	R\$ 2.000,00	R\$ 1.800,00
Licenciamento	Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence	12 meses	200	R\$ 9.182,42	R\$ 13.000,00	R\$ 10.300,00
Licenciamento	draw.io Diagrams & Whiteboards (Cloud)	12 meses	200	R\$ 18.096,75	R\$ 20.000,00	R\$ 16.200,00
Licenciamento	Atlassian Guard (Cloud)	12 meses	200	R\$ 53.619,99	R\$ 59.000,00	R\$ 45.000,00
	<b>Totais de licenciamento --&gt;</b>			<b>R\$ 509.121,80</b>	<b>R\$ 560.000,00</b>	<b>R\$ 431.300,00</b>



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

serviços	Jira Service Management - ativação, configuração e integrações	1	R\$ 58.460,00	R\$ 108.360,00	R\$ 104.000,00
serviços	Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações	1	R\$ 39.708,00	R\$ 79.200,00	R\$ 9.600,00
serviços	Treinamento em Jira Service Management (100 alunos)	1	R\$ 17.464,00	R\$ 33.600,00	R\$ 31.200,00
	<b>Totais de serviços--&gt;</b>		<b>R\$ 115.632,00</b>	<b>R\$ 221.160,00</b>	<b>R\$ 144.800,00</b>
	<b>Totais de gerais--&gt;</b>		<b>R\$ 624.753,80</b>	<b>R\$ 781.160,00</b>	<b>R\$ 576.100,00</b>

		<b>VALORES UNITÁRIOS PARA 12 MESES</b>		
		<b>EASYSECRETS</b>	<b>PRIME UP</b>	<b>NIMBLE</b>
Licenciamento	Jira Service Management Premium	R\$ 2.949,10	R\$ 3.220,00	R\$ 2.475,00
Licenciamento	Confluence Premium	R\$ 658,52	R\$ 720,00	R\$ 552,50
Licenciamento	PocketQuery - SQL & REST for Confluence (Cloud)	R\$ 8,04	R\$ 10,00	R\$ 9,00
Licenciamento	Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence	R\$ 45,91	R\$ 65,00	R\$ 51,50
Licenciamento	draw.io Diagrams & Whiteboards (Cloud)	R\$ 90,48	R\$ 100,00	R\$ 81,00
Licenciamento	Atlassian Guard (Cloud)	R\$ 268,10	R\$ 295,00	R\$ 225,00
Serviços	Jira Service Management - ativação, configuração e integrações	R\$ 58.460,00	R\$ 108.360,00	R\$ 104.000,00
Serviços	Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações	R\$ 39.708,00	R\$ 79.200,00	R\$ 9.600,00
Serviços	Treinamento em Jira Service Management (100 alunos)	R\$ 17.464,00	R\$ 33.600,00	R\$ 31.200,00

## 5 PESQUISA DE PREÇOS DE CONTRATOS SIMILARES

Buscou-se verificar os preços da solução da ATlassian em outros órgãos públicos. Deste modo temos:





**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Fonte de Preço	Jira Service Management Premium	Confluence Premium	Atlassian GUARD	Pocket Query - SQL & REST for Confluence	Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence	draw.io Diagrams & Whiteboards for Confluence	Jira Service Management - ativação, configuração e integrações	Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações	Treina mento
2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO CNMP Nº 24/2021	-----	R\$ 648,19	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
TRF 6 CONTRATO Nº 004/2024	R\$ 2.095,00	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
UNICAMP CONTRATO Nº 35/2024	-----	R\$ 821,29	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS - CONTRATO Nº 9.401.511/2022	-----	R\$ 610,00	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SPTRANS CONTRATO 2023/0543-01-00	R\$ 2.681,38	R\$ 1.027,01	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MPF CONTRATO 26_2022	-----	R\$ 457,15	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
TRE-ES CONTRATO 40/2023	-----	R\$ 665,00	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

Para os itens Atlassian GUARD, Pocket Query - SQL & REST for Confluence, Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence e draw.io Diagrams & Whiteboards for Confluence não foram localizados preços em contratações públicas. Isso se deve ao fato de que há dezenas de plugins disponíveis na ATLISSIAN para as mais variadas funcionalidades e que se adequam às necessidades específicas de cada contratante. Já o Atlassian GUARD é destinado a atender requisitos de segurança e também depende de cada demanda.

Com relação aos serviços, não foram encontrados preços de serviços prestados para entes públicos que servissem de parâmetros de preços porque como cada demanda tem sua especificidade não há como compará-los.

Em resumo, os preços do Jira Service Management Premium e do Confluence Premium serão utilizados na estimativa de preços.

## **6 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA**

Tecnicamente, considerando os requisitos elencados anteriormente, com destaque para a integração entre as 3 ferramentas, a solução da ATLISSIAN é a única dentre os analisados que atende a demanda do TRT7.

Paralelamente, pelo ponto de vista financeiro, também é a solução mais vantajosa como demonstra o confronto entre os valores das soluções analisadas.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Outro fator a favor da solução da ATLISSIAN é que a obrigatória adoção da ferramenta JIRA SOFTWARE para a gestão dos projetos dos sistemas nacionais torna desnecessária a aquisição de outra ferramenta de gerenciamento ágil de projetos pelo TRT7. E considerando que as ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC e gestão de conhecimento atendem as demandas elencadas neste documento e tem integração nativa entre si com fluxo de informações extremamente facilitado, a adoção dessas duas citadas ferramentas de outros fabricantes inviabilizaria a integração entre as 3 ferramentas ou, se possível tecnicamente, seria muito mais onerosa e impondo mais outras aquisições ou o desenvolvimento de novos programas ou APIs para implementar um fluxo de informações entre ferramentas de fabricantes distintos.

Portanto, pela análise técnica e econômica a aquisição das ferramentas a ATLISSIAN é a opção que atende a demanda do TRT7.

Em resumo, a solução a ser adquirida é composta pelo seguintes itens:

item	produto	unidade de medida	qtd
1	Jira Service Management Premium (subscrição de licença de uso)	un	100
2	Confluence Premium (subscrição de licença de uso)	un	200
3	PocketQuery - SQL & REST for Confluence (subscrição de licença de uso)	un	200



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4	Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence (subscrição de licença de uso)	un	200
5	draw.io Diagrams & Whiteboards (subscrição de licença de uso)	un	200
6	Atlassian Guard (subscrição de licença de uso)	un	200
7	Jira Service Management - ativação, configuração e integrações	un	1
8	Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações	un	1
9	Treinamento em Jira Service Management (100 alunos)	un	1

Sendo:

- 1 - O item referente à ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- 2 - O item referente à ferramenta de gestão de conhecimento;
- 3, 4 e 5 - Os plugins que atendem os requisitos 7, 8, 9 e 10 da ferramenta de gestão de conhecimento;
- 6 - Item que atende os requisitos de segurança;
- 7 e 8 - Serviços necessários para que a solução tenha pleno uso e atinja os objetivos esperados;
- 9 - Treinamento.

## 6.1 PARCELAMENTO DO OBJETO

Os 9 (nove) itens a serem licitados deverão compor um único grupo e deverão ser



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

adjudicados para somente um licitante em razão das dependências entre os itens. Os itens de software tem integração e no caso específico dos plugins não haveria como fornecê-los separadamente já que dependem do CONFLUENCE para funcionar, atestando assim a dependência tanto para o funcionamento da solução como da garantia envolvida.

Com relação aos serviços, também há dependência com relação aos softwares, já que não poderão ser executados sem o fornecimento das licenças de uso das ferramentas.

Portanto, para o sucesso da contratação é necessário que um mesmo licitante forneça os itens de software e os serviços.

## 7 ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

A partir das pesquisas de preços realizadas nas contratações públicas e no mercado privado (apresentadas no itens 4.3 e 5 deste estudos) foi calculado o preço estimado para os itens como mostrado a seguir:

Fonte de Preço	Jira Service Management Premium	Confluence Premium	Atlassian GUARD	Pocket Query - SQL & REST for Confluence	Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence	draw.io Diagrams & Whiteboards for Confluence	Jira Service Management - ativação, configuração e integrações	Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações	Treinamento em Jira Service Management (100 alunos)
2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO CNMP Nº 24/2021	-----	R\$ 648,19	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
TRF 6 CONTRATO	R\$ 2.095,00	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Nº 004/2024									
UNICAMP CONTRATO Nº 35/2024	-----	R\$ 821,29	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS - CONTRATO Nº 9.401.511/2022	-----	R\$ 610,00	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SPTRANS CONTRATO 2023/0543-01-00	R\$ 2.681,37	R\$ 1.027,01	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MPF CONTRATO 26_2022	-----	R\$ 457,14	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
TRE-ES CONTRATO 40/2023	-----	R\$ 665,00	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Proposta EASYSECRETS	R\$ 2.949,10	R\$ 658,52	R\$ 268,10	R\$ 8,04	R\$ 45,91	R\$ 90,48	R\$ 58.460,00	R\$ 39.708,00	R\$ 17.464,00
Proposta PRIME UP	R\$ 3.220,00	R\$ 720,00	R\$ 295,00	R\$ 10,00	R\$ 65,00	R\$ 100,00	R\$ 108.360,00	R\$ 79.200,00	R\$ 33.600,00
Proposta NIMBLE	R\$ 2.475,00	R\$ 552,50	R\$ 225,00	R\$ 9,00	R\$ 51,50	R\$ 81,00	R\$ 104.000,00	R\$ 9.600,00	R\$ 31.200,00
<b>mediana --&gt;</b>	<b>R\$ 2.681,37</b>	<b>R\$ 658,52</b>	<b>R\$ 268,10</b>	<b>R\$ 9,00</b>	<b>R\$ 51,50</b>	<b>R\$ 90,48</b>	<b>R\$ 104.000,00</b>	<b>R\$ 39.708,00</b>	<b>R\$ 31.200,00</b>

Para a estimativa do valor unitário de cada item, utilizou-se a mediana que se mostrou uma excelente estratégia considerando principalmente que os itens de software que apresentam preços mais aproximados em virtude de ser um produto do fabricante ATLISSIAN onde os parceiros não tem muita margem para flutuar os preços.

Já para os itens de serviço, os preços privados não tem muita uniformidade, em virtude da subjetividade de cada empresa em estimar os esforços necessários para realizar o serviço. Além disso, cada empresa poderá adotar diferentes estratégias na



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

migração e parametrização dos software, com índices de eficiência variáveis, com reflexos claros sobre os preços. Não há preços públicos para serem utilizados no cálculo da mediana, em razão da falta de similaridade entre a composição desses serviços em cada licitação.

Contudo é possível utilizar alguns preços para realizar algumas inferências.

- 1) No contrato UNICAMP Nº 35/2024, existe um item referente a treinamento cujo preço encontra-se detalhado na proposta vinculada à licitação - item 6 - serviço de treinamento R\$ 10.681,34. No Termo de Referência da contratação, item 2.3.5 - Do serviço de treinamento, está especificado que o alvo do treinamento serão 125 alunos, sendo abordados os 3 softwares contratados. Pelo cálculo da mediana, a estimativa de preço para treinamento de 100 alunos foi de R\$ 31.200,00.

A empresa EASYSECRETS apresentou o preço de R\$ 17.464,00.

Como o serviço de treinamento da UNICAMP envolveu mais alunos por um preço menor, é razoável pensar que o preço de R\$ 17.464,00 é uma boa estimativa para esse serviço e será adotada.

- 2) No contrato TRF6 04/2024, existe um item referente aos serviços de instalação e parametrização de 2 itens: Jira Service Management Cloud Premium e Jira Software Cloud Premium. O valor contratado para este serviço foi de R\$ 99.350,00 conforme discriminado na proposta comercial vinculada à licitação. Como envolve 2 softwares, aplicando-se a proporção, teríamos para o serviço referente a um software o valor de R\$ 49.675,00.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Pelo cálculo da mediana, a estimativa de preço para o serviço de Jira Service Management - ativação, configuração e integrações foi de R\$ 104.000,00. O item integração é um requisito para a contratação do TRT7 que não existe na contratação do TRF6 e que traz um certo nível de dificuldade, mas não impossibilita a presente análise.

A empresa EASYSECRETS apresentou o preço de R\$ 58.460,00, sendo o que mais se aproxima do valor projetado de R\$ 49.675,00, a partir dos valores do contrato do TRF6.

Portanto, será utilizado como valor estimado para o serviço de Jira Service Management - ativação, configuração e integrações o valor de R\$ 58.460,00.

Já para o serviço Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações inexistente preço público. Assim fica prejudicada qualquer análise de valores, motivo pelo qual será adotada a mediana mesmo.

Assim temos a seguinte estimativa para a contratação:

	PRODUTO	VALIDADE DO LICENCIAMENTO	qtd	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
Licenciamento	Jira Service Management Premium	12 meses	100	R\$ 2.681,37	R\$ 268.137,00
Licenciamento	Confluence Premium	12 meses	200	R\$ 658,52	R\$ 131.704,00
Licenciamento	PocketQuery - SQL & REST for Confluence (Cloud)	12 meses	200	R\$ 9,00	R\$ 1.800,00
Licenciamento	Table Filter, Charts & Spreadsheets for Confluence	12 meses	200	R\$ 51,50	R\$ 10.300,00





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Licenciamento	draw.io Diagrams & Whiteboards (Cloud)	12 meses	200	R\$ 90,48	R\$ 18.096,00
Licenciamento	Atlassian Guard (Cloud)	12 meses	200	R\$ 268,10	R\$ 53.620,00
<b>Total do licenciamento--&gt;</b>					<b>R\$ 483.657,00</b>
serviços	Jira Service Management - ativação, configuração e integrações		1	R\$ 58.460,00	R\$ 58.460,00
serviços	Confluence Cloud - ativação, configuração, migração de dados e integrações		1	R\$ 39.708,00	R\$ 39.708,00
serviços	Treinamento em Jira Service Management (100 alunos)		1	R\$ 17.464,00	R\$ 17.464,00
<b>Total dos serviços--&gt;</b>					<b>R\$ 115.632,00</b>
<b>Total de geral--&gt;</b>					<b>R\$ 599.289,00</b>

## 8 ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

Esta contratação atende ao disposto no Planejamento Estratégico 2021-2026 deste Regional, aprovado pelo ATO TRT7.GP nº 64/2021, observando, especialmente, o previsto no **Objetivo Estratégico nº 10: Aprimorar a Governança de Tecnologia da informação e comunicação - TIC e a proteção de dados**, estando prevista no PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÕES.

Observa também o disposto na Resolução CNJ Nº 370 de 28 de janeiro de



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) atendendo aos seguintes objetivos:

**OE3 - Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores:** Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.

**OE8 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas:** Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.

## **9 BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

- Dar continuidade e aprimorar a gestão de projetos e produtos da SETIC e por outras áreas do TRT7;
- Manter a rastreabilidade entre as demandas e os artefatos de código desenvolvidos;
- Melhorar a gestão ágil com o apoio de relatórios gerenciais elaborados;
- Garantir a disponibilidade das ferramentas com versões do software sempre atualizadas e com suporte técnico do fabricante por 24 meses;
- Manter os conhecimentos de diversas áreas do regional salvos em repositório seguro e organizado;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

---

- Possibilitar um fácil acesso aos conhecimentos produzidos e mantê-los sempre atualizados;
- Eliminar custos com equipamentos servidores, banco de dados, memória etc. além de liberar os servidores técnicos do Tribunal de tarefas rotineiras como atualização de software, correção de bugs, monitoramento da solução entre outras, mediante a utilização da solução na versão em nuvem (SaaS);
- Melhorar os serviços de TIC mediante a integração que permita o fácil trânsito de informações entre as ferramentas em estudo;
- Melhorar a experiências dos usuários com os serviços de TIC;
- Facilitar o atendimento aos normativos que preconizam aderências às boas práticas para a área de TIC.

## **10 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

Não há providências a serem tomadas. Todos os recursos materiais e humanos para viabilizar a contratação pretendida estão já presentes.

Além disso, os serviços necessários para que a solução tenha pleno uso e atinja os resultados esperados estão sendo contratados em conjunto com as licenças de uso.

## **11 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

Não há impactos ambientais a serem mitigados.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## **12 DA NECESSIDADE DOS SERVIÇOS CONTINUADOS E DO SEU PAGAMENTO EM PARCELA ÚNICA**

Como a necessidade de gestão de conhecimento e gerenciamento dos serviços de TIC é contínua e sendo a solução fornecida na modalidade SaaS (software como serviço) isso justifica a necessidade da contratação continuada pelo prazo de 12 meses e prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O pagamento será em parcela única para os serviços de ativação, configuração, migração de dados, integrações e treinamento. Para os itens de software na modalidade SaaS o pagamento será em parcela única, anualmente e de forma antecipada, considerando que essa é a praxe do fabricante para contratações com requisitos de gerenciamento de identidade e acesso de nível empresarial e segurança avançada (como os especificados neste estudo), fato corroborado por todas as contratações pesquisadas. Por outro lado, há economicidade no pagamento antecipado, conforme já demonstrado no item 4.1 na parte referente a solução da ATLISSIAN.

## **13 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

Por todo o exposto neste ETP, pelo conhecimento do mercado, pelas pesquisas realizadas, declaramos que a contratação é viável.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## 14 APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação instituída pelo Despacho nº 04 do Proad 8166/2023 assina o presente estudo.

<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Administrativo</b>	<b>Integrante Requisitante</b>
<b><i>Igor Bessa Menezes</i></b> <b>Mat.: 30871444</b>	<b><i>Lenívia de Castro e Silva Mendes</i></b> <b>Mat.: 30871513</b>	<b><i>José Mário Viana Barbosa Júnior</i></b> <b>Mat.: 100751</b>
Fortaleza, 26 de junho de 2024	Fortaleza, 26 de junho de 2024	Fortaleza, 26 de junho de 2024

### AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

***Reginaldo Garcia Dupim***

Secretário substituto de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Mat.: 30871757**

Fortaleza, 26 de junho de 2024