



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJ/AM/SETIC/DVITIC**

**SUMÁRIO**

[INTRODUÇÃO](#)

[PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL](#)

[DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO](#)

[UNIDADE DEMANDANTE](#)

[REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO](#)

[LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR](#)

[DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA](#)

[DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO](#)

[ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO](#)

[ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS](#)

[JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO](#)

[CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES](#)

[RESULTADOS PRETENDIDOS](#)

[PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO](#)

[IMPACTOS AMBIENTAIS](#)

[SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA](#)

[DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE \(OU NÃO\) DA CONTRATAÇÃO](#)

[OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS](#)

[MAPA DE RISCOS](#)

[ANEXO I - SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO GLPI](#)

[ANEXO II - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO \(SOB DEMANDA\)](#)

[ANEXO III - TREINAMENTO](#)

**Responsável pela elaboração:** Wendell Martins do Nascimento

**Categoria do Objeto:** Serviços

## INTRODUÇÃO

O objetivo deste estudo é a contratação de suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado - sob demanda e treinamento na plataforma GLPI - (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas.

### 1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual - PCA referente ao ano de 2025, conforme [resolução nº 43, de 22 de Outubro de 2024](#), sob código SETIC-2025-40.

1.2 O Plano de Contratações Anual do Poder Judiciário do Estado do Amazonas encontra-se publicado no link [https://bit.ly/pca\\_2025](https://bit.ly/pca_2025), no formato de painel BI (Business Intelligence).

### 2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Atualmente, o TJAM já utiliza o sistema GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), que teve sua implantação realizada pelos próprios servidores. No entanto, mesmo com o progresso significativo, é necessária a melhoria contínua do serviço por meio da regular readequação do Sistema GLPI, a qual pode ser promovida por parceiros oficiais do GLPI.

2.2 Esta SETIC buscou uma ferramenta de software livre para diminuir custos, sem a necessidade de pagar por licenças. Dentre as soluções encontradas, o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) é o que melhor atende às necessidades deste Poder, sendo esta utilizada hoje em vários órgãos da administração pública e privada para gerenciamento de chamados técnicos, emissão de relatórios, gestão de ativos entre outras atividades.

2.3 A contratação de suporte técnico especializado e treinamento em nível especialista para os servidores é fundamental. Isso permitirá a evolução da ferramenta, com customizações através de código fonte e otimização de recursos.

2.4 Com o crescimento acelerado e a ampliação das demandas por serviços, este Poder enfrenta a necessidade de modernizar seus processos e sistemas para continuar atendendo com eficiência e qualidade.

2.5 Dado o cenário de transformação digital acelerada e a crescente complexidade dos sistemas e processos envolvidos, torna-se imprescindível contar com o apoio de serviços técnicos especializados. Essa parceria será fundamental para garantir que o TJAM consiga desenvolver e executar seu plano de modernização de maneira ágil, eficiente e com a expertise necessária para enfrentar os desafios técnicos e operacionais.

2.6 O Tribunal de Justiça vem buscando modernizar e integrar seus processos internos de forma a proporcionar maior eficiência, rastreabilidade e qualidade no atendimento às demandas tanto da área de tecnologia quanto de outros setores administrativos. Tradicionalmente, as organizações adotavam soluções de IT Service Management (ITSM) voltadas exclusivamente para a gestão de serviços de TI, com foco na abertura, acompanhamento e resolução de chamados técnicos, alinhados às boas práticas da biblioteca ITIL. No entanto, na visão desta Secretaria, o cenário atual exige que a abordagem de gestão de serviços vá além do domínio da TI, abrangendo também serviços corporativos de diversas áreas, como recursos humanos, patrimônio, manutenção predial, comunicação e logística. Essa evolução é denominada Enterprise Service Management (ESM), e promove a aplicação dos princípios, processos e ferramentas do ITSM em toda a organização.

2.7 A contratação e implementação da solução GLPI visa atender a essa transformação, por tratar-se de uma ferramenta open source robusta, flexível e aderente tanto aos processos tradicionais de ITSM quanto às práticas modernas de ESM. Entre seus benefícios destacam-se:

- Unificação do portal de serviços para todos os setores, proporcionando experiência única ao usuário e eliminando a fragmentação dos canais de atendimento;
- Automação e padronização de fluxos de trabalho, reduzindo retrabalho e aumentando a produtividade;
- Formulários customizáveis e categorização avançada para diferentes áreas de negócio;
- Integração com outros sistemas corporativos e possibilidade de expansão gradual conforme novas áreas sejam incorporadas;
- Governança e rastreabilidade de todas as solicitações, alinhada a auditorias e emissão de relatório.

2.8 Com a adoção do GLPI, o Tribunal estará não apenas modernizando sua gestão de serviços de TI, mas também pavimentando o caminho para uma plataforma unificada de atendimento corporativo, fortalecendo a eficiência

operacional e a satisfação dos usuários internos. Essa evolução do ITSM para ESM permitirá ganhos em escala, redução de custos, aumento da transparência e melhoria contínua dos serviços prestados à instituição e à sociedade.

### 3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1 O acompanhamento desta demanda será realizada pela **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC**.

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A licitante mais bem classificada deverá comprovar ser um parceiro oficial GLPI/TECLIB.

4.1.1 A comprovação de parceiro GLPI/TECLIB deverá ser demonstrada por meio de carta, contrato ou certificado emitido pela empresa TECLIB, mantenedora do software GLPI ou através do link oficial da mantenedora (<https://glpi-project.org/pt-br/parceiros/>).

4.2 A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnico operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução igual e/ou similar aos serviços apresentados neste estudo.

4.3 Serviços deverão ser realizados em formato remoto.

4.4 A contratada deverá fornecer, quando solicitada, toda documentação técnica e manuais de operação referente aos serviços realizados.

4.5 Todo código fonte, customização, plugins, scripts ou documentação desenvolvidos para o TJAM no âmbito deste contrato serão de propriedade do TJAM, com licença de uso perpétua e irrestrita.

4.6 A CONTRATADA deverá entregar todos os artefatos técnicos no formato editável, inclusive diagramas, modelos de dados e scripts de instalação/configuração.

4.7 Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou prestadas pelo Contratante, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros, bem como a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à Contratada, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

### 5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

5.1 O GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) se destaca como a melhor escolha para uma vasta gama de empresas, principalmente por seu equilíbrio entre funcionalidade, flexibilidade e custo. Sendo uma ferramenta de código aberto, ela elimina o alto custo inicial de licenciamento.

5.2 Diferente de muitas soluções, o GLPI oferece um sistema de gerenciamento de ativos (hardware, software, licenças) e um service desk robusto na mesma plataforma. Essa integração nativa é um diferencial enorme, pois permite que a equipe de suporte vincule diretamente um chamado a um ativo específico, facilitando a resolução de problemas e o rastreamento do inventário.

5.3 Possui uma vasta biblioteca de plugins que adicionam funcionalidades específicas, como dashboards avançados, automação, e recursos de conformidade (LGPD). Isso permite uma facilidade de adaptação da ferramenta em qualquer ambiente sem a necessidade de grandes desenvolvimentos, mantendo a solução modular e limpa.

5.4 GLPI conta com uma comunidade global ativa de usuários e desenvolvedores. Isso significa que há uma vasta documentação disponível e um ecossistema de empresas que oferecem suporte e serviços especializados, garantindo a sustentabilidade e a evolução da plataforma.

5.5 pode ser instalado em servidores próprios (on-premise) ou utilizado em soluções de nuvem (SaaS), o que oferece total controle sobre os dados e a infraestrutura, um aspecto crucial para empresas que possuem políticas de segurança e privacidade rigorosas.

5.5.1 O TJAM adotará o modelo de implantação on-premise.

5.6 GLPI se destaca por oferecer um conjunto de funcionalidades igualmente abrangente, em comparação com o ferramentas similares no mercado, principalmente no que diz respeito ao gerenciamento de ativos, com a inigualável vantagem de ser uma solução de código aberto.

5.7 O GLPI justifica-se pela sua natureza de software livre (redução de custos), sua flexibilidade e capacidade de personalização, o gerenciamento eficaz de ativos de TI e incidentes, as robustas capacidades de integração com outras ferramentas, e uma interface de usuário intuitiva.

5.8 Destaca-se que o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) já se encontra em pleno funcionamento neste Poder. A ferramenta, que tem sido operada com sucesso por nossa equipe técnica, demonstrou ser um recurso fundamental para a gestão e o controle do nosso parque de tecnologia da informação.

5.9 Esta iniciativa não visa substituir a solução atual, mas sim o aprimoramento de seu uso, garantindo que o Tribunal possa explorar todo o potencial da solução. A contratação de um parceiro externo permitirá a implementação de melhores práticas, a exploração de funcionalidades avançadas, a garantia de segurança e a capacitação contínua da equipe.

## 6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 A solução constitui-se da contratação de Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI durante toda vigência do contrato, além de serviços técnico especializado, sob demanda, para desenvolvimento de soluções pontuais e treinamento, sob demanda.

6.2 A solução deverá monitorar serviços e componentes TIC baseados em ITIL, integrando (de forma não exaustiva) os gerenciamentos de:

- a) Incidente;
- b) Problema;
- c) Solicitação;
- d) Catálogo de Serviço;
- e) Nível de Serviço;
- f) Requisição de Mudança;
- g) Configuração e
- h) Capacitação e Suporte Contínuo.

### 6.3 Do Serviço Técnico de Suporte e Manutenção

6.3.1 O serviço de suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI deverá ser realizado de forma fixa mensal, durante a vigência contratual.

6.3.2 Estima-se um quantitativo de 200 técnicos/agentes.

6.3.3 Maiores detalhamentos quanto a este item podem ser analisados no ANEXO I deste estudo.

6.3.4 A CONTRATADA deverá configurar e manter dois ambientes distintos, sendo eles:

**a) Ambiente de Homologação:** destinado a testes, validação de funcionalidades e aceitação de entregáveis, com dados fictícios ou mascarados e recursos equivalentes ao ambiente de produção.

**b) Ambiente de Produção:** destinado à operação efetiva, com isolamento lógico e físico do ambiente de homologação.

6.3.4.1 Ambos os ambientes deverão possuir recursos mínimos de CPU, memória RAM, armazenamento, banco de dados e rede conforme especificações a serem acordadas com a equipe técnica do TJAM, contemplando redundância, backup automático diário e retenção mínima de 30 dias.

6.3.4.2 Nenhuma customização, atualização ou integração será aplicada diretamente no ambiente de produção sem prévia validação e aceite no ambiente de homologação

### 6.4 Do Treinamento (sob demanda)

6.4.1 Treinamento avançado da ferramenta GLPI, consistindo no módulo administrativo, necessário para equipe técnica da SETIC.

6.4.2 Estima-se que o quantitativo de 16 (dezesesseis) horas possam atender esta finalidade.

6.4.3 Maiores detalhamentos quanto a este item podem ser analisados no ANEXO III deste estudo.

### 6.5 Do Suporte Técnico Especializado (sob demanda)

6.5.1 A estimativa levou em consideração a complexidade das seguintes necessidades:

- a) Atualização da versão do GLPI;
- b) Customizações no GLPI;
- c) Desenvolvimento de plugins para GLPI;
- d) Desenvolvimento de painéis de gestão de dados de chamados;
- e) Transferência de conhecimento;
- f) Configuração de Catálogo de Serviço;
- g) Diante disso, estima-se o consumo anual de 500 (quinhentas) unidades de serviço técnico (UST).
- h) Cada entregável será submetido a Teste de Aceitação do Usuário (UAT), conduzido no ambiente de homologação, com casos de teste previamente definidos e validados pela fiscalização do contrato.
- i) As integrações via APIs deverão ser documentadas segundo o padrão OpenAPI (Swagger), com exemplos de requisições e respostas, formatos de dados (JSON/CSV/XLSX) e instruções de autenticação.
- j) As integrações deverão suportar autenticação segura (OAuth2, JWT ou equivalente) e manter registro de acessos por, no mínimo, 1 ano.

6.5.2 Maiores detalhamentos quanto a este item podem ser analisados no ANEXO II deste estudo.

## 7. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

7.1 O contrato terá duração de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos dos Arts. 105 e seguintes da Lei n.º 14.133/21.

## 8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

8.1 A tabela 1 apresenta a estimativa de quantidades necessárias para o atendimento do objeto:

**Tabela 1 - Estimativa de quantidades**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	Mensal	12
2	Treinamento (sob demanda)	Horas	16
3	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	UST	500

## 9. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

9.1 A tabela 2 apresenta a estimativa de preços do objeto:

**Tabela 2 - Estimativa de preços**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ESTIMADO TOTAL
1	Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI	Mensal	12	R\$ 5.612,26	-	R\$ 67.347,12
2	Treinamento (sob demanda)	Horas	16	-	R\$ 294,17	R\$ 4.706,72
3	Suporte Técnico Especializado (sob demanda)	UST	500	-	R\$ 95,00	R\$ 47.500,00

9.2 Os valores apresentados tiveram como parâmetro a contratação realizada pelo Ministério Público do Estado do Pará através do Pregão Eletrônico N° 90028/2024.

9.3 O valor anual estimado da contratação é de **R\$ 119.553,84 (cento e dezenove mil quinhentos e cinquenta e três reais e oitenta e quatro centavos)**.

## 10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Tendo em vista a inter-relação entre os itens apresentados neste estudo, fica inviável a divisão do objeto em parcelas em virtude de suas características de mercado.

10.2 Na visão desta Secretaria, a contratação em grupo único está plenamente alinhada a realidade do mercado fornecedor. Desta forma, avalia-se a vantajosidade na obtenção de melhores propostas para esta contratação.

## 11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1. Não foram localizadas contratações correlatas/interdependentes ao objeto deste estudo.

## 12. RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1 Com relação aos resultados almejados por esta Secretaria, destacamos os seguintes:

a) Inventário preciso: o suporte técnico especializado poderá auxiliar na implementação e controle do inventário ao apresentar as melhores práticas dentro do sistema GLPI para gestão de equipamentos, softwares e licenças, o que é fundamental para o controle de custos e segurança.

b) Controle de ciclo de vida: Com o GLPI bem configurado, é possível rastrear o ciclo de vida de cada ativo, desde a compra até o descarte, otimizando o planejamento de substituições e evitando a perda de equipamentos.

c) Otimização dos Processos de Help Desk e Service Desk

Atendimento mais rápido: Com os devidos ajustes no módulo de help desk, a SETIC garantirá que os chamados sejam abertos, encaminhados e resolvidos de forma mais ágil, reduzindo o tempo de inatividade dos usuários.

d) Automação de tarefas: É possível automatizar tarefas rotineiras, como a criação de tickets para problemas comuns, liberando a equipe de TI para focar em questões mais estratégicas.

e) Base de conhecimento: A empresa especializada deverá auxiliar na criação e gestão de uma base de conhecimento, onde os usuários podem encontrar soluções para problemas simples por conta própria, diminuindo a carga de trabalho do helpdesk.

f) Aumento da Produtividade e Redução de Custos

Foco da equipe interna: Ao delegar o suporte e a manutenção do GLPI, a equipe interna de TI pode se dedicar às suas atividades principais e projetos estratégicos, aumentando a produtividade geral.

g) Redução de custos com licenças: O GLPI é um software de código aberto e gratuito, mas a expertise de uma empresa especializada evita a necessidade de licenças caras de outras ferramentas e garante o aproveitamento máximo da plataforma.

h) Relatórios e insights: Com a implementação de painéis e relatórios personalizados, a SETIC terá melhores insights sobre o desempenho do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, como o volume de chamados, os problemas mais frequentes e a eficiência da equipe, ajudando na tomada de decisões estratégicas.

12.2 resultado final esperado é uma gestão de TI mais madura e eficiente, com processos bem definidos, maior controle sobre os ativos e um atendimento de qualidade para os usuários. A contratada atuará como uma parceira estratégica para garantir que extração de todo o potencial da ferramenta GLPI.

### 13. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Não serão necessárias adequações neste Tribunal para o objeto apresentado neste estudo.

### 14. IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

### 15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

15.1 A contratada deverá fornecer, durante a vigência do contrato, suporte online ao usuário em idioma Português do Brasil.

15.2 O serviços deverão ser prestados em formato remoto.

15.3 A contratada deverá fornecer Suporte Técnico através de contato telefônico, e-mail ou o que melhor se adequar, conforme necessidade da contratante.

15.4 Os atendimentos deverão ser realizados de segunda à sexta, em horário local, iniciando às 08:00 e finalizando às 14:00.

15.4.1 Os serviços de Suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, serão executados remotamente, no horário das 08h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados e dias facultativos, sempre acompanhados por um membro da SETIC formalmente designado.

### 16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Os estudos preliminares evidenciaram que a solução apresentada é possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se a viabilidade da contratação.

### 17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 A contratada deverá atender os termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados e a Resolução nº 363/2021 do Conselho Nacional de Justiça, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições desta Lei.

### 18. MAPA DE RISCOS

#### Risco 01 - Falha na Gestão de Incidentes

Probabilidade:	<input type="radio"/> Baixa	<input checked="" type="radio"/> Média	<input type="radio"/> Alta
Impacto	<input type="radio"/> Baixa	<input type="radio"/> Média	<input checked="" type="radio"/> Alta
<b>Causa</b>			
1. Ausência de um sistema centralizado para registrar, priorizar e rastrear chamados técnicos, levando à perda de informações e ao atraso no atendimento.			
<b>Dano</b>			
1. Queda na produtividade dos funcionários, sobrecarga da equipe de suporte e insatisfação dos usuários devido à demora na resolução dos problemas.			
<b>Ação Preventiva</b>			<b>Responsável</b>
1. Adotar uma plataforma de service desk como o GLPI. Treinar a equipe e os usuários para utilizarem o sistema para abrir e acompanhar todos os chamados.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
<b>Ação de Contingência</b>			<b>Responsável</b>

Probabilidade:	( ) Baixa	( x ) Média	( ) Alta
1. Estabelecer um canal de comunicação temporário (ex: grupo no WhatsApp ou canal no Slack) para gerenciar os chamados mais críticos, enquanto a equipe trabalha para implementar a ferramenta definitiva.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

### Risco 02 - Gastos Excessivos e Não Planejados

Probabilidade:	( ) Baixa	( x ) Média	( ) Alta
Impacto	( ) Baixa	( ) Média	( x ) Alta
<b>Causa</b>			
1. Falta de visibilidade sobre licenças de software e contratos de garantia, levando a compras duplicadas			
<b>Dano</b>			
1. Aumento dos custos operacionais e mau uso do orçamento de TI, além de perdas financeiras por não renovar contratos com desconto.			
<b>Ação Preventiva</b>			<b>Responsável</b>
1. Implementar o módulo de gestão de contratos e licenças do GLPI para acompanhar datas de vencimento, valores e termos de todos os acordos de TI.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Compras - SECOP
<b>Ação de Contingência</b>			<b>Responsável</b>
1. Criar uma planilha de controle de contratos para um monitoramento manual imediato, estabelecendo alertas de e-mail com 90, 60 e 30 dias de antecedência para as datas de renovação ou vencimento.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Compras - SECOP

### Risco 03 - Falta de Dados para Tomada de Decisão

Probabilidade:	( ) Baixa	( x ) Média	( ) Alta
Impacto	( ) Baixa	( ) Média	( x ) Alta
<b>Causa</b>			
1. Ausência de relatórios e métricas sobre o desempenho dos ativos de TI e os tipos de problemas mais frequentes, tornando as decisões baseadas em suposições, e não em dados concretos.			
<b>Dano</b>			
1. Investimentos equivocados, dificuldade em justificar a necessidade de novos recursos para a TI e incapacidade de prever e resolver problemas antes que se tornem críticos.			
<b>Ação Preventiva</b>			<b>Responsável</b>
1. Utilizar os recursos de relatórios e painéis do GLPI para coletar e analisar dados históricos sobre a área de TI.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
<b>Ação de Contingência</b>			<b>Responsável</b>
1. Conduzir pesquisas e entrevistas com os usuários e a equipe de suporte para coletar informações qualitativas e tentar identificar os principais pontos de dor da área.			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

**MÁRCIA ANDREA BULCÃO DA COSTA**

Coordenadora de Suporte e Atendimento da Sede e Anexos

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

**RAPHAEL DOS SANTOS PARÁ**

Suporte e Atendimento ao Usuário

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

**WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO**

Assistente de Aquisições e Contratos

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

## ANEXO I - SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO GLPI

Seguem as atividades que deverão ser realizadas, de forma não exaustiva, quanto ao item 1 deste estudo:

- a) Instalação, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes.
- b) Instalação de novos Plugins, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes;
- c) Repasse de conhecimento do Ambiente atual;
- d) Suporte via atendimento remoto em horário comercial, por acesso remoto, bem como e-mail e/ou telefone.
- e) Migração de Ambiente (Caso necessário).
- f) Ajustes no GLPI (Caso Necessário);
- g) Configuração do Organograma Institucional/Operacional ou Funcional
- h) Configuração dos Perfis de Acessos x Usuários do AD/LDAP ou Local
- i) Configuração dos Grupos x Usuários
- j) Configuração do modelo de Abertura do chamado (E-Mail e/ou Portal)
- k) Configuração das Regras de Negócio para atribuição dos Chamados
- l) Configuração dos SLAs x OLAs
- m) Calendário de Atendimento X Cliente ou Grupo Solucionador ou Serviço
- n) Prazo de Atendimento
- o) Prazo de Solução
- p) Escalonamento X Notificação de Vencimento
- q) Fluxo do Processo de Atendimento: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação)
- r) Configuração do Prazo de Aprovação da Solução do Chamado
- s) Configuração da Taxa de Pesquisa de Satisfação e Prazo de Validade
- t) Configuração dos Alertas e Notificações via E-Mail ou Pop-Up: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação etc.)
- u) Modelagem do Catálogo de Serviços para: Gestão de Incidentes e Requisições.
- v) Processos de Incidente X Requisição;
- w) Processo de Problema;
- x) Processos de Mudança;
- y) Melhoria Contínua dos Processos ITIL x GLPI e de sua Governança;
- z) Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes;
- aa) Categoria do Chamado;
- ab) Formulários;
- ac) Perfis de Acesso;
- ad) Grupos;
- ae) Consultas via código SQL (Caso Necessário);
- af) SLA x OLA;
- ag) Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade);
- ah) Envio Notificações;
- ai) Abertura de Chamado via E-Mail;
- aj) Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML);
- ak) Processo de Gestão de Ativos;
- al) Inventário de Computador e Servidor;
- am) Inventário de Impressora via SNMP;
- an) Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP;
- ao) Descoberta de Rede;
- ap) Aconselhamento estratégico e boas práticas na utilização da plataforma.

## ANEXO II - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (SOB DEMANDA)

Quanto ao item 3 deste estudo, seguem os principais detalhamentos e atividades (de forma não exaustiva):

- Atenderá as necessidades, de forma não exaustiva, do **catálogo de serviços** quando estes se mostrarem necessários ao TJAM.
- Será adotada a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) para as atividades realizadas.
- O pagamento será efetuado tendo como referência as atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Fiscal do Contrato ou por alguém por ele formalmente indicado.
- O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Valor da atividade} = \text{Valor da UST} * \text{Esforço total em UST} * \text{Fator de ajuste}$$

onde:

**Valor da atividade** = Custo total (em reais) do serviço;

**Valor da UST** = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico;

**Esforço total da UST** = Total de unidades de serviço técnico necessários para realização da atividade;

**Fator de ajuste** = Corresponderá ao nível de complexidade da atividade.

e) A qualificação do complexidade da atividade, que definirá o fator de ajuste, é de exclusiva competência da Contratante e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes.

f) A tabela abaixo define o fator de ajuste conforme a complexidade da atividade:

	<b>Complexidade da Atividade</b>	<b>Fator de ajuste</b>
1	Baixa	0,5
2	Padrão	1,0
3	Alta	1,5
4	Especializada	2,0

g) De acordo com a elevação do nível de complexidade da atividade especificada, é necessário o aumento da especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e o consequente ajuste no "fator de ajuste".

h) No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o TJAM confirmará ou retificará a estimativa. A primeira referência para cálculo de esforço é o "Catálogo de Serviços", conforme exposto:

	<b>Catálogo de Serviços</b>	<b>Complexidade</b>
1	Reuniões, palestras, contatos e demonstrações, com o objetivo de divulgação da solução	Baixa
2	Otimização de processos	Baixa
3	Customizações no GLPI e seus plugins	Baixa
4	Desenvolvimento de plugins para GLPI	Baixa
5	Implementação de canais, aplicações e integrações	Baixa
6	Estabelecer, documentar e seguir planos de qualidade	Baixa
7	Monitorar a gestão de mudanças	Baixa
8	Desenvolver formulários	Baixa
9	Gerenciamento de Projeto	Padrão
10	Definição do problema, seus requisitos técnicos e seus impactos	Padrão
11	Classificar os requisitos e determinar se há viabilidade de tratá-los	Padrão
12	Extrair dados estruturados de suas fontes	Padrão
13	Realizar a integração de dados de diversas fontes	Padrão
14	Realizar operações de relatórios gráficos	Padrão
15	Suporte a atividades de capacitação e comunicação, preparação de treinamentos	Padrão
16	Efetuar treinamentos ou passagens de conhecimento de processos ou grupos de processos, sem provimento de instalações e equipamentos	Padrão

	<b>Catálogo de Serviços</b>	<b>Complexidade</b>
17	Desenvolver interfaces de integração	Padrão
18	Desenvolver para front-end	Padrão
19	Desenvolver para back-end	Padrão
20	Converter as questões em proposições de design	Alta
21	Determinar a privacidade e proteção de dados	Alta
22	Identificação e categorização do problema de negócio	Especializada
23	Exploração preliminar de dados (ordem de grandeza e disponibilidade de dados)	Especializada
24	Modelagem de processos	Especializada
25	Realizar operações de analytics e estatística aplicada	Especializada

i) O fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.

j) Ressalta-se que, para efeitos de estimativa e execução do contrato, deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Padrão (Fator de multiplicação igual a 1).

k) Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:

- Relevância do objeto;
- Dificuldade operacional;
- Quantidade de documentação decorrente;
- Complexidade definida na atividade registrada no catálogo de serviços;
- Características técnicas e tecnológicas.

l) Em nenhuma hipótese, a Contratada será remunerada pelo número de horas estimadas para execução de determinado projeto. A medição do esforço será feita em Unidades de Serviço Técnico (UST) e a remuneração será sempre vinculada ao resultado apresentado.

m) A quantidade de USTs e a qualificação dos profissionais que atenderão a demanda serão descritas pela CONTRATADA, de acordo com a demanda.

n) Durante o período contratual os serviços e atividades constantes no Catálogo de Serviços poderão sofrer alterações quanto à inserção/exclusão de atividades, volume e quantidade desde que haja anuência das partes e desde que não ultrapassem o total de USTs contratadas.

o) Os serviços serão demandados por meio de Ordem de Serviços (OS), de acordo com o levantamento de USTs estimadas para consumo ao longo do contrato, não tendo qualquer obrigatoriedade de seu consumo ou geração de demanda por este Tribunal.

p) A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento dos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento e outras), licenças de uso do sistema de gestão de Ordens de Serviço.

q) A solução deverá ser disponibilizada nas instalações e equipamentos do TJAM e monitorada e suportada remotamente pela CONTRATADA.

### ANEXO III - TREINAMENTO

- a) Realização de, ao mínimo, 01 (um) treinamento, em formato remoto, das equipes técnicas no módulo básico da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior, destinado à capacitação para uso operacional, cada um com duração mínima de 4 (quatro) horas.
- b) Realização de, ao mínimo, 01 (um) treinamento, em formato remoto, das equipes técnicas no módulo avançado da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior, destinado à capacitação para gerenciamento da plataforma, com duração mínima de 12 horas.
- c) O número máximo de alunos de cada turma será de 10. A definição de cronograma e módulos referentes a cada treinamento serão definidos após assinatura do contrato.
- d) A CONTRATADA deverá fornecer, sem custo adicional, o material didático em formato digital, bem como toda a estrutura necessário para boa apresentação deste.
- e) Os treinamentos serão realizados em dias úteis, em horários a serem definidos, entre as 08:00 e 14:00 horas (horário local).
- f) Os cursos deverão ser gravados para utilização interna, sem ônus adicional para o TJAM.
- g) Os treinamentos deverão ser gravados e disponibilizados posteriormente ao fiscal do contrato ou a alguém por ele indicado em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- h) Todo o materia deverá ser fornecido pela contratada, sem ônus para o TJAM.



Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO, Servidor**, em 30/09/2025, às 12:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2475966** e o código CRC **ED51A8D1**.