



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação (TI), em Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4, com atendimento automatizado via chat no suporte de 1º nível, em regime 24x7, via implantação de solução de Assistente Virtual Inteligente (AVI - chatbot), com vigência de 36 meses.



SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1 OBJETO (ART. 18, § 3º, I).....	5
1.1 Definição (Art. 18, § 3º, I).....	5
1.2 Itens da contratação	5
2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (ART. 18, § 3º, II)	5
2.1 Motivação (Art. 18, § 3º, II, a).....	5
2.2 Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b).....	8
2.3 Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c).....	11
2.4 Alinhamento estratégico (Art. 18, § 3º, II, d).....	12
2.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)	13
2.6 Relação entre a demanda prevista e a contratada (Art. 18, § 3º, II, f)	13
2.6.1 Chamadas telefônicas registradas em 2021	13
2.6.2 Chamados registrados e resolvidos em 2021	13
2.6.3 Chamados registrados por hora em 2021 (gráfico - média mensal)	14
2.6.4 Chamados registrados por hora em 2021 (gráfico - média diária).....	14
2.6.5 Chamados resolvidos em 2021 (por nível de atendimento).....	14
2.6.6 Chamados resolvidos em 2021 (gráfico - por nível de atendimento)	15
2.6.7 Atendimento presenciais realizados em 2021 (2º nível de atendimento)	15
2.6.8 Atendimento programados realizados em 2021 (gráfico - 2º nível de atendimento).....	16
2.6.9 Chamados resolvidos em 2021 (por público: interno e externo).....	16
2.6.10 Chamados resolvidos em 2021 (gráfico - por público: interno e externo).....	17
2.6.11 Usuários internos e externos	17
2.6.12 Equipamentos, sistemas e aplicativos que serão atendidos	18
2.6.13 Chamados resolvidos em 2021 (por produto)	21
2.6.14 A estrutura proposta para a contratação	22
2.6.15 Definição dos cargos da CBO adequados a cada serviço.....	22
2.6.16 Definição do quantitativo mínimo de postos de atendimento	23
2.7 Análise do mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)	24
2.7.1 Cotações recebidas de fornecedores.....	24
2.7.2 Contratações públicas similares	25
2.8 Valores finais	25
2.9 Natureza do objeto (Art. 18, § 3º, II, h).....	25
2.9.1 SAAC - Serviço de Atendimento Automatizado via Chat	26
2.9.2 SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível.....	26
2.9.3 SASN - Serviço de Atendimento de Segundo Nível.....	28
2.9.4 SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento.....	31
2.9.5 SMCT - Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento	33
2.9.6 SMBC - Atividades do Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento	33
2.9.7 SMCS - Atividades do Serviço de Monitoramento da Central de Serviços	34
2.10 Parcelamento e adjudicação do objeto (Art. 18, § 3º, II, i)	35
2.11 Modalidade, tipo de licitação e critérios de habilitação (Art. 18, § 3º, II, j)	35
2.11.1 Critérios de habilitação	35
2.11.2 Habilitação jurídica	36
2.11.3 Regularidade fiscal e trabalhista.....	36
2.11.4 Qualificação econômico-financeira	36
2.11.5 Qualificação técnico-operacional	38
2.12 Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k).....	39
2.12.1 Pacto Global das Nações Unidas.....	40



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

2.12.2	Agenda 2030 e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).....	40
2.12.3	Resolução CSJT 310/2021 - Normas, recomendações, cotas e capacitações.....	41
2.13	Conformidade técnica e legal (Art. 18, § 3º, II, I)	44
2.14	Obrigações do CONTRATANTE (Art. 18, § 3º, II, m)	45
2.15	Obrigações da CONTRATADA (Art. 18, § 3º, II, m)	46
2.15.1	Durante toda a vigência do contrato	46
2.15.2	Mensalmente	50
2.15.3	Diariamente	52
2.15.4	Sempre que for solicitado pelo CONTRATANTE	53
2.15.5	Sobre os requisitos de segurança da informação	54
2.16	Documentação exigida	54
3	DETALHAMENTO DO OBJETO (ART. 18, § 3º, III).....	55
3.1	Requisitos técnicos (Art. 18, § 3º, IV).....	55
3.1.1	Atividades da Central de Serviços.....	55
3.1.2	Níveis de atendimento às solicitações de serviços	55
3.1.3	Roteiros de atendimento	56
3.1.4	Atualização constante dos roteiros de atendimento	56
3.1.5	Atualização de roteiros de atendimento automatizado	57
3.1.6	Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM).....	57
3.1.7	Sistema de registro de solicitações de serviços	58
3.1.8	Pesquisa de satisfação	58
3.1.9	Horário de atendimento	58
3.1.10	Canais de atendimento	59
3.1.11	Endereços das unidades que serão atendidas presencialmente em Curitiba	59
3.1.12	Atendimento presencial eventual às unidades localizadas na RMC.....	59
3.1.13	Atendimentos residenciais	60
3.1.14	Transporte de equipamentos	60
3.1.15	Transporte de profissionais	60
3.1.16	Gestão do estoque de equipamentos de microinformática	60
3.1.17	Atendimentos extraordinários.....	60
3.1.18	Plantões de atendimento em sobreaviso	61
3.1.19	Fornecimento de insumos	61
3.2	Forma de execução e de gestão do contrato (Art. 18, § 3º, III, a)	66
3.2.1	Papéis e responsabilidades (Art. 18, § 3º, III, a, 1)	66
3.2.2	Dinâmica da execução (Art. 18, § 3º, III, a, 2).....	67
3.2.3	Recebimento do objeto	76
3.2.4	Forma de pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)	77
3.2.5	Instrumentos formais de solicitação dos serviços (Art. 18, § 3º, III, a, 3).....	79
3.2.6	Direitos de propriedade intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)	79
3.2.7	Penalidades (Art. 18, § 3º, III, a, 11)	79
3.2.8	Vigência contratual	83
3.2.9	Acompanhamento aos prazos de garantia - Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	83
3.2.10	Mecanismos formais de comunicação de acompanhamento da execução do contrato	97
4	TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO	100
4.1	Metodologia de transição contratual	101
4.2	Entrega de outros documentos e artefatos.....	101
4.2.1	Devolução de recursos materiais.....	101
4.2.2	Revogação dos perfis de acesso	101
4.2.3	Eliminação de caixas postais.....	102
4.3	Estratégia de independência tecnológica	102



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

5	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OU FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS	102
5.1	Requisitos de formação, experiência e capacitação	103
5.1.1	SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível.....	103
5.1.2	SASN - Serviço de Atendimento de Segundo Nível.....	105
5.1.3	SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento	107
5.1.4	SMCT - Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento	110
5.1.5	SMBC - Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento	111
5.1.6	SMCS - Serviço de Monitoramento da Central de Serviços.....	112
5.2	Processo Seletivo dos Profissionais (PSP)	115
5.3	Capacitação Inicial Obrigatória (CIO)	115
5.4	Estágio Operacional (EO)	115
5.5	Comprovação dos requisitos de qualificação profissional	116
6	ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO	117
6.1	Elaboração do documento	117
6.2	Aprovação do documento.....	117
6.3	Ciência do documento	117



1 OBJETO (ART. 18, § 3º, I)

1.1 Definição (Art. 18, § 3º, I)

Prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação (TI), em Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4, com atendimento automatizado via chat no suporte de 1º nível, em regime 24x7, via implantação de solução de Assistente Virtual Inteligente (AVI - chatbot), com vigência de 36 meses.

1.2 Itens da contratação

Item	Sigla	Serviço	Postos	Jornada	
				Diária	Semanal
I	SAAC	Serviço de Atendimento Automatizado via Chat	0	24h	168h
II	SAPN	Serviço de Atendimento de Primeiro Nível	15	6h	30h
III	SASN	Serviço de Atendimento de Segundo Nível	18	8h*	40h**
IV	SMQA	Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento	4	8h	40h
V	SMCT	Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento	1	8h	40h
VI	SMBC	Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento	1	8h	40h
VII	SMCS	Serviço de Monitoramento da Central de Serviços	1	8h	40h
Quantidade Total de Postos de Trabalho			40		

* O SASN fará ainda 4h de sobreaviso em dias úteis (das 18h às 22h) e 14h diárias de sobreaviso em feriados e fins de semana (das 8h às 22h), com escala entre os profissionais do 2º nível de atendimento.

** Assim, além das 40h de trabalho presencial realizadas semanalmente pelos profissionais do 2º nível de atendimento, o SASN fará ainda 48h semanais de sobreaviso (em semanas sem feriados).

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (ART. 18, § 3º, II)

2.1 Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)

No âmbito da Justiça do Trabalho do Paraná, as atividades administrativas e judiciais são amparadas fortemente no uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo equipamentos, softwares e sistemas de informação, os quais são vitais para o bom funcionamento e para a melhoria da capacidade de resposta do Judiciário à sociedade. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso das soluções de TIC é um fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC, garantindo assim o bom funcionamento do Tribunal.

A criticidade e a necessidade de disponibilidade da estrutura de TIC do TRT da 9ª Região aumentaram substancialmente nos últimos anos, sendo que é crescente a demanda pelo atendimento às mais diversas necessidades que têm surgido, aumentando a criticidade dos serviços entregues pelas áreas de TIC, principalmente em função do novo cenário apresentado como consequência da Transformação Digital, que está mudando a forma de trabalho dos usuários internos e externos, alterando também as rotinas de atendimento às necessidades de suporte técnico, que precisam ser adequadas para garantir o pleno atendimento às necessidades dos usuários.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Como ilustração do caráter essencial dos serviços de atendimento aos usuários, listam-se algumas das necessidades de TIC contidas na **Resolução CNJ 370/2021**, que estabelece a **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021-2026** (negritamos):

Art. 2º A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário é orientada em seu preâmbulo pelos objetivos dos seguintes componentes:

I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

a) Sociedade:

Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;

Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

b) Aprendizado e Crescimento:

(...)

Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;

(...)

Atendimento e Suporte ao Usuário

Art. 16. O fortalecimento da relação do Poder Judiciário com a sociedade se dará por meio de estratégias de comunicação, procedimentos objetivos e ágeis e com uso de linguagem de fácil compreensão.

*Art. 17. As soluções de aprimoramento à interação com a sociedade deverão ser realizadas por meio de **canais e serviços digitais simples e intuitivos**, em busca de estabelecer padrão mínimo de qualidade para os serviços digitais do Poder Judiciário.*

*§ 1º As soluções de que trata o caput proporcionam experiência consistente de atendimento ao cidadão e integra dados do Poder Judiciário, reduzindo custos e **ampliando a oferta de serviços digitais**, além de retirar do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos.*

§ 2º Cada órgão será responsável em promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário.

*Art. 18. Para avaliar a satisfação do usuário, cada órgão deverá oferecer meio de avaliação ou pesquisa de satisfação padronizado com o objetivo de aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços, **monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços prestados, baseado nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários.***

*§ 1º **Para aperfeiçoar os atendimentos**, os órgãos deverão implantar processos de gestão baseados em modelos e boas práticas de mercado, e definir parâmetros de pesquisa com o objetivo de uniformizar e **gerar indicadores mais precisos e equiparados entre os órgãos do Poder Judiciário.***



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

*§ 2º Para melhorar os serviços prestados ao cidadão, os órgãos do Poder Judiciário deverão implantar estratégias flexíveis e aderentes às especificidades locais, regionais e próprias de cada segmento do Poder Judiciário de forma colaborativa visando a eficiência operacional interna, **humanização do atendimento de TIC, simplificação dos processos internos da área de TIC e otimização dos processos de trabalho.***

*Art. 19. Todos os órgãos do Poder Judiciário devem adotar modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que favoreçam a **entrega de valor para a sociedade no qual a concepção, entrega e melhoria contínua de serviços ocorram de forma adaptável, rápida e transparente.***

*Art. 20. Cada órgão deverá utilizar ferramentas e soluções para proporcionar **atendimento personalizado aos usuários**, observando a segmentação do atendimento por perfil, com o objetivo de conhecer o usuário e propor soluções mais eficazes, com foco no valor agregado, bem como promover a **melhoria na experiência do usuário e na oferta de serviços.***

Das Estruturas Organizacionais e Macroprocessos

Art. 21. Cada órgão deverá constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC considerando, no mínimo, os seguintes macroprocessos:

(...)

IV – Infraestrutura e Serviços:

- a) disponibilidade;*
- b) capacidade;*
- c) ativos de infraestrutura, de tecnologia da informação e de telecomunicação corporativas;*
- d) catálogo;*
- e) requisições;*
- f) incidentes;*
- g) central de serviços; e*
- h) atendimento, experiência e satisfação do usuário.*

Corroborar com a necessidade desta contratação o **Acórdão nº 1603/2008 do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU)**, citado na **Resolução CNJ 370/2021**, que em seu parágrafo 188, inciso I, alínea “e” preconiza (negritamos):

I - recomendar ao Conselho Nacional de Justiça que:

(...)

*e) promova ações com objetivo de disseminar a importância de **gestão de níveis de serviço** e induzir os órgãos do Poder Judiciário a realizarem ações para implantação e/ou aperfeiçoamento de **acordos de níveis de serviço** (parágrafos 95 a 106);*

E, no TRT9, o atendimento tempestivo às solicitações dos usuários é assegurado por equipes de suporte que atuam com indicadores de nível mínimo de serviço, como recomendado pelos órgãos de controle.



Desde março de 2012, os usuários de TI do TRT9 contam com uma Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis, de modo que já está incorporada à cultura organizacional deste Regional esta modalidade de atendimento devidamente estruturado, referenciado no [Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026](#):

12 Boas práticas advindas da Resolução CNJ 211/2015

Com o objetivo de apoiar os Órgãos no atendimento à ENTIC-JUD, foi criada a seguinte lista de sugestões de boas práticas advindas da antiga ENTIC-JUD (Res. CNJ nº 211/2015).

É aconselhado que cada Órgão:

- Institua plantão na área de TIC, observando a necessidade de suporte ao processo judicial e demais serviços essenciais, nos termos da legislação aplicável.
- Viabilize o nivelamento da infraestrutura de TIC obedecendo aos seguintes requisitos:

(...)

- 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais;

Inclusive, com base na [Política Nº 40/2019](#), que instituiu as Diretrizes de Atendimento de TI do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, esta prática foi ainda mais fortalecida no contexto deste Tribunal.

2.2 Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)

Considerando as mudanças ocorridas e as lições aprendidas durante a operação do contrato vigente, principalmente em função da pandemia do Covid-19, que alterou alguns aspectos da forma de trabalho dos servidores e magistrados do Tribunal, bem como modificou algumas necessidades e também a forma da prestação dos serviços de atendimento, as atuais necessidades de suporte técnico dos usuários de TI do TRT9, diferentes daquelas vislumbradas quando do planejamento do [Pregão 64/2019](#), são:

- Prestação de suporte técnico remoto a um maior número de usuários, que passaram a realizar suas atividades em regime de teletrabalho;
- Prestação eventual de suporte técnico residencial a magistrados e servidores;
- Realização de plantão, em regime de sobreaviso, para atendimento às necessidades de suporte técnico a usuários VIP e consideradas urgentes, que surjam hora após o horário de expediente interno do Tribunal ou nos dias e horários em que não há expediente forense, principalmente para os magistrados que realizam Plantão Judiciário no 1º e no 2º Grau;
- Serviço dedicado à manutenção da Base de Conhecimento da Central de Serviços de TI;
- Prestação de suporte técnico dedicado em audiências e sessões de julgamento, quer sejam presenciais ou realizadas por meio de videoconferência;
- Transmissão de vídeo (por exemplo, para o YouTube), edição de vídeos gravados e apoio local a eventos (sessões, posses, palestras, congressos, dissídios e outros).

A contratação de uma empresa especializada na prestação destes serviços de atendimento, que possuem caráter executivo e repetitivo, garantirá que o quadro técnico de TIC próprio deste Regional possa dedicar-se efetivamente às atividades de planejamento, melhorias dos serviços e gestão estratégica e inteligência, em conformidade com a [Resolução CNJ 370/2021](#):



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Art. 23. A estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC de cada órgão deverão estar adequados às melhores práticas para as atividades consideradas como estratégicas. Deve-se observar sempre as diretrizes tanto na definição da estrutura organizacional de TIC, como nos papéis, responsabilidades e revisão bienal, compatibilizando a estrutura com as demandas estabelecidas.

Parágrafo único. A coordenação dos macroprocessos de TIC e as funções gerenciais deverão ser executadas preferencialmente por servidores do quadro permanente do órgão e em regime de dedicação exclusiva.

(...)

Art. 25. É recomendado que o órgão busque implementar instrumentos de reconhecimento e valorização dos servidores da área de TIC, propiciando oportunidades de crescimento profissional direcionadas aos servidores do quadro permanente do órgão, com vistas à retenção de talentos.

Além dos serviços de atendimento prestados por pessoas, a necessidade aqui contemplada vislumbra, também, o fornecimento de um novo serviço, mediante a implantação de uma solução de atendimento automatizado via chat, que poderá disponibilizar aos usuários um novo canal de atendimento em regime 24x7 (24 horas por dia x 7 dias por semana), que possa interagir automaticamente com os sistemas de gestão de chamados e de documentação técnica, o que certamente atenderá os Objetivos Estratégicos relacionados com a satisfação dos usuários, transformação digital e inovação.

Do **Guia da ENTIC-JUD 2021-2026** extrai-se ainda (negritamos):

4 Principais Conceitos

(...)

32. Chatbot (Robô de conversa): *programa de computador que executa ações programadas simulando uma conversa humana a partir de um chat, possibilitando a automatização de tarefas repetitivas na forma de diálogo pré-definido entre o usuário e um “robô”.*

(...)



5.1 Descrição dos Objetivos Estratégicos

O objetivo da ENTIC-JUD é constituir o principal instrumento de promoção da governança ágil e da transformação digital do Poder Judiciário por meio de serviços e soluções digitais inovadoras que impulsionem a evolução tecnológica do Poder Judiciário.

A ENTIC-JUD é orientada em seu preâmbulo pelos objetivos dos seguintes componentes:

5.1.1 Sociedade		
Objetivos Estratégicos		Descrição do Objetivo
OE1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	Atuar na melhoria e no incremento da qualidade dos atendimentos e da experiência dos serviços ofertados aos usuários do Poder Judiciário, seja de forma presencial ou virtual.
OE2	Promover Transformação Digital	Promover o aperfeiçoamento dos resultados utilizando as ferramentas tecnológicas disruptivas de transformação digital com o objetivo de otimizar os recursos humanos e aprimorar a eficácia na execução dos recursos financeiros, seguindo o princípio da economicidade processual e a satisfação dos usuários.
5.1.2 Aprendizado e Crescimento		
Objetivos Estratégicos		Descrição do Objetivo
(...)		
OE4	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC Poder Judiciário de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários.

(..)

10 Plano de Transformação Digital

10.1 Introdução

O Plano de Transformação Digital (PTD) tem como objetivo promover a transformação digital esperada com a efetivação da Resolução nº 370, de 08 de janeiro de 2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Deve ser ressaltado que a Transformação Digital de um Órgão vai além dos limites do departamento de tecnologia e comunicação, sendo necessário o engajamento de todas as áreas do órgão que também são responsáveis pela transformação por meio da execução do plano.

Este PTD tem um caráter sugestivo, podendo o órgão criar o seu plano de acordo com sua estratégia, maturidade, segmento, tamanho, orçamento entre outros fatores.

10.2 Objetivo Geral

Com a efetivação do PTD, o órgão poderá oferecer melhores serviços à sociedade, e este modelo tem por objetivo auxiliar o grupo de trabalho a:



- *Identificar e avaliar o potencial de serviços públicos digitalizáveis;*
- ***Simplificar e agilizar a prestação de serviços à comunidade;***
- *Oferecer mecanismos de avaliação dos serviços à comunidade;*
- *No quesito foco no Cidadão:*
 - *Consolidar o órgão como excelência no seu estado;*
 - *Aumentar a qualidade e os serviços oferecidos;*
 - *Facilitar acesso ao serviço;*
 - *Transparência ativa da informação.*
- *No quesito Foco no Poder Judiciário*
 - *Promover a gestão eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros;*
 - *Aumentar a capacidade e a abrangência dos serviços.*

(...)

10.5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático

(...)

Ao realizar os desdobramentos, sugere-se ao órgão dividir os recursos e as tecnologias para a efetivação da transformação digital em uma lógica semelhante à da TI Bimodal onde ações podem ser:

- *Previsíveis: Funcionamento e manutenção das soluções existentes, com foco na estabilidade, segurança, precisão e performance. Ex.: Dados e Inteligência, Sustentação de Serviços, Segurança da Informação.*
- *Exploratórias: Atuação inovativa, propostas criadas e testadas durante a entrega de valor, em iterações curtas e viáveis. Ex.: Inteligência artificial, nuvem, blockchain, chatbot, IoT, mentalidade digital e disrupção.*

Assim, a presente necessidade de contratação visa contribuir para que os serviços prestados pelas Unidades de Tecnologia da Informação deste Regional sejam melhor gerenciados e aprimorados, com a padronização das rotinas de atendimento e a garantia de que os esforços dos servidores do quadro permanente do órgão possam ser direcionados à realização de atividades estratégicas, na busca por melhores resultados, com foco na correta execução de tarefas e análise das causas dos incidentes, visando também reduzir a demanda por atendimentos de 1º e 2º níveis.

Estas ações permitirão o melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, com obtenção de economicidade na utilização de recursos materiais e financeiros, além de viabilizar o "*reconhecimento e valorização dos servidores da área de TIC, propiciando oportunidades de crescimento profissional (...), com vistas à retenção de talentos*", conforme estabelecido no art. 25 da [Resolução CNJ 370/2021](#).

2.3 Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c)

Para esta contratação, são esperados os seguintes benefícios:

- Assegurar a disponibilização de um ponto único do contato para que os usuários de TI, internos e externos, possam registrar e consultar suas solicitações de serviços.
- Assegurar a disponibilização de um atendimento automatizado, disponível 24h por dia e capaz de responder dúvidas repetitivas de maneira autônoma, realizando triagem padronizada dos demais chamados que serão encaminhados às equipes técnicas;
- Assegurar o registro das solicitações de serviço de TI recebidas por qualquer um dos canais de atendimento da Central de Serviços (telefone, chat, e-mail ou via sistema Assyst);



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- Assegurar o pronto atendimento às solicitações de serviço abertas pelos usuários de TI;
- Assegurar o acompanhamento do tratamento das solicitações de serviço de TI, desde o seu registro até seu efetivo encerramento;
- Identificar a ocorrência de incidentes graves, acionando as equipes capazes de resolvê-los;
- Assegurar a atualização constante da Base de Conhecimento da Central de Serviços, que reúne tanto os procedimentos utilizados pelas equipes da Central de Serviços como os tutoriais utilizados pelos próprios usuários, no tratamento das necessidades de TI;
- Garantir o envio tempestivo dos comunicados relacionados aos serviços de TI;
- Assegurar a correta medição e a elaboração de relatórios mensais dos indicadores de qualidade, relacionados ao atendimento prestado pela Central de Serviços;
- Assegurar a evolução dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI preconizados pela biblioteca ITIL, que se relacionam com as atividades realizadas pela Central de Serviços;
- Prover a otimização dos recursos de suporte de TI e o aumento da produtividade do negócio;
- Prover informações gerenciais relevantes para o apoio à tomada de decisão;
- Prover suporte adequado aos usuários de TI, contribuindo para a adequada prestação dos serviços da área de negócio;
- Aumentar o nível de satisfação dos usuários com os serviços de TI prestados pelo Tribunal.

2.4 Alinhamento estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

Esta contratação está alinhada com o seguinte Objetivo Estratégico do TRT9:

Plano Estratégico	Perspectiva	Objetivo Estratégico	Descrição do Objetivo
PEI TRT-PR 2021-2026	Aprendizado e Crescimento	Aprimorar a governança de TIC, a proteção de dados e a segurança cibernética.	Garantir o aprimoramento, a integridade e a disponibilidade dos sistemas de informação e dos bancos de dados mantidos pela Justiça do Trabalho, por meio de mecanismos de controle consistentes, bem como a modernização de ativos e tecnologias que visem à implementação de grandes bases de dados e aplicação de inteligência artificial para a melhoria dos processos de trabalho e da qualidade, da celeridade, da eficiência, da eficácia e da efetividade dos serviços prestados à sociedade.

E esta contratação também está alinhada com os seguintes Objetivos Estratégicos, da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD 2021-2026):

Plano Estratégico	Perspectiva	Objetivos Estratégicos	Descrição do Objetivo
ENTIC-JUD 2021-2026	Sociedade	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	Atuar na melhoria e no incremento da qualidade dos atendimentos e da experiência dos serviços ofertados aos usuários do Poder Judiciário, seja de forma presencial ou virtual.
ENTIC-JUD 2021-2026	Sociedade	Promover Transformação Digital	Promover o aperfeiçoamento dos resultados utilizando as ferramentas tecnológicas disruptivas de transformação digital com o objetivo de otimizar os recursos humanos e aprimorar a eficácia na execução dos recursos financeiros, seguindo o princípio da economicidade processual e a satisfação dos usuários.
ENTIC-JUD 2021-2026	Aprendizado e Crescimento	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC Poder Judiciário de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários.



2.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Todos os documentos relacionados aos Estudos Preliminares, realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, foram iniciados através do Pedido de Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação **PTI STI 001/2023** e estão juntados ao Processo Nº **5245/2022** do sistema PROAD.

2.6 Relação entre a demanda prevista e a contratada (Art. 18, § 3º, II, f)

Os Estudos Preliminares desta contratação foram iniciados em **10/01/2022** e, assim a demanda a ser atendida foi prevista com base nos dados históricos de atendimentos do ano de 2021, considerando principalmente as chamadas telefônicas e as solicitações de serviços registradas mensalmente.

Foram avaliados também os quantitativos de equipamentos, sistemas, softwares e usuários (internos e externos) que serão atendidos.

2.6.1 Chamadas telefônicas registradas em 2021

Mês	Recebidas	Tratadas	Realizadas	Abandonadas
jan/21	3212	2958	2037	254
fev/21	3273	2948	3008	325
mar/21	3323	3186	2952	137
abr/21	3024	2801	2232	223
mai/21	3309	3089	2234	220
jun/21	3328	3045	2202	183
jul/21	3636	3192	2452	444
ago/21	3579	3339	2929	240
set/21	2867	2679	2222	326
out/21	2274	2193	1871	81
nov/21	2926	2707	2130	219
dez/21	2594	2360	1765	234
Média mensal	2903	2659	1901	244
Média p/ dia útil	142	130	93	12
Total no ano	37345	34497	28034	2886

Levantamento realizado em 04/02/2022.

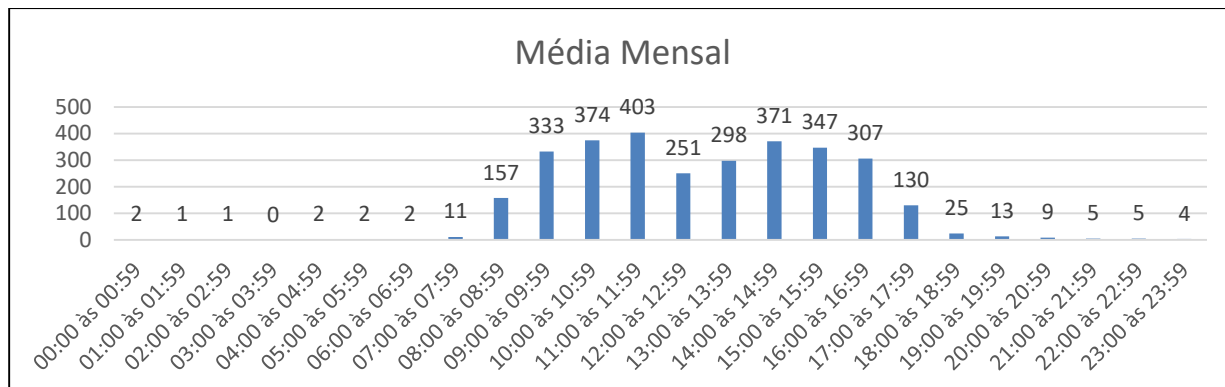
2.6.2 Chamados registrados e resolvidos em 2021

Ano: 2021	Atendimentos realizados via chat	Solicitações (Incidentes e Requisições)	
Mês	Usuários Internos e Externos	Abertas	Encerradas
Janeiro	247	3132	2841
Fevereiro	224	3493	3335
Março	312	3940	4231
Abril	300	2914	3219
Maio	182	3381	3426
Junho	193	3389	3370
Julho	181	3815	3492
Agosto	191	3798	4102
Setembro	166	2914	3083
Outubro	102	2430	2546
Novembro	154	3046	2657
Dezembro	103	2392	2528
Média Mensal	196	3220	3236
Total no Ano	2355	38644	38830

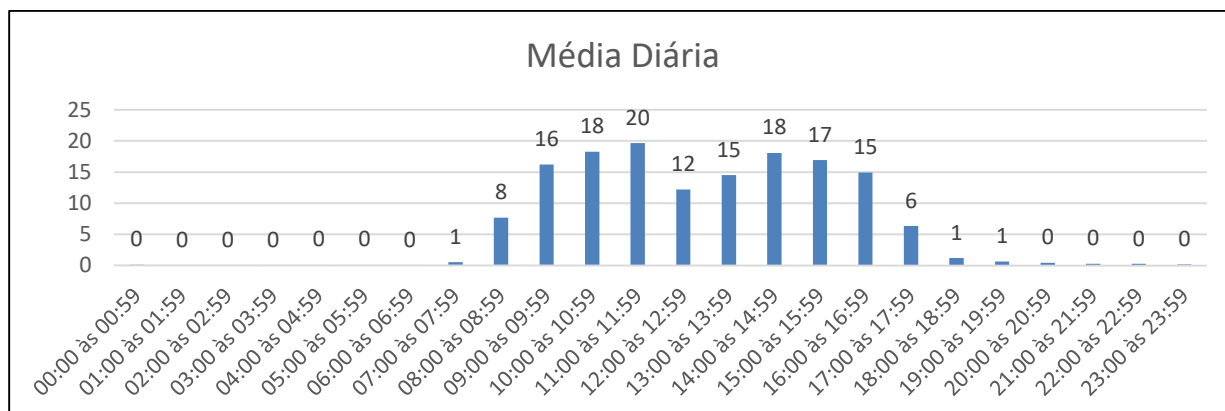
Levantamento realizado em 20/01/2022.



2.6.3 Chamados registrados por hora em 2021 (gráfico - média mensal)



2.6.4 Chamados registrados por hora em 2021 (gráfico - média diária)



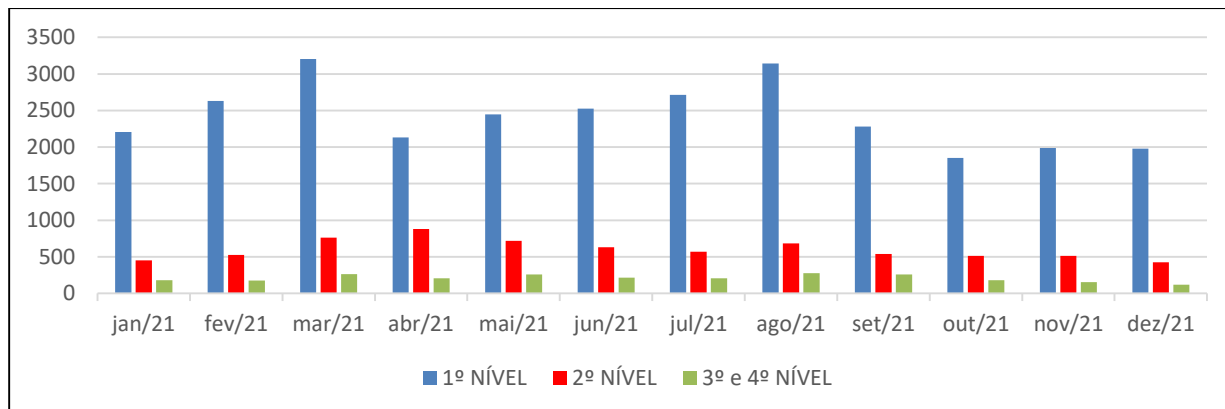
2.6.5 Chamados resolvidos em 2021 (por nível de atendimento)

Mês	1º Nível	2º Nível	3º e 4º Níveis	Total
jan/21	2208	453	180	2841
fev/21	2632	527	176	3335
mar/21	3206	761	264	4231
abr/21	2133	879	207	3219
mai/21	2449	719	258	3426
jun/21	2524	632	214	3370
jul/21	2716	571	205	3492
ago/21	3142	684	276	4102
set/21	2282	541	260	3083
out/21	1853	511	182	2546
nov/21	1989	513	155	2657
dez/21	1980	427	121	2528
Média mensal	2426	602	208	3236
Média por dia útil	119	29	10	158
Total no ano	29114	7218	2498	38830

Levantamento realizado em 10/03/2022.



2.6.6 Chamados resolvidos em 2021 (gráfico - por nível de atendimento)



2.6.7 atendimentos presenciais realizados em 2021 (2º nível de atendimento)

Além de resolver chamados regulares, já exibidos nos dois itens anteriores, o 2º nível de atendimento também presta atendimento às requisições programadas, exibidas a seguir:

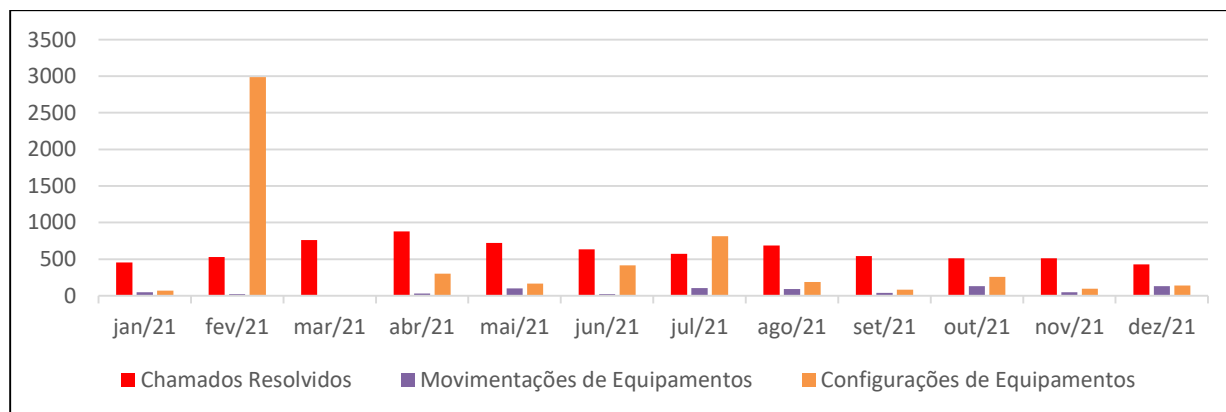
Incidentes e Requisições		Requisições Programadas		Esforço do N2
Mês	Chamados Resolvidos	Movimentações de Equipamentos	Configurações de Equipamentos	Total no Mês
jan/21	453	45	70	568
fev/21	527	21	2988	3536
mar/21	761	0	0	761
abr/21	879	30	302	1211
mai/21	719	100	164	983
jun/21	632	23	414	1069
jul/21	571	105	812	1488
ago/21	684	92	188	964
set/21	541	38	81	660
out/21	511	130	258	899
nov/21	513	46	96	655
dez/21	427	130	140	697
Média	602	63	459	1124
Média p/ dia útil	29	3	22	55
Total	7218	760	5513	13491

Levantamento realizado em 14/03/2022.



2.6.8 Atendimentos programados realizados em 2021 (gráfico - 2º nível de atendimento)

Relativamente aos chamados regulares, as barras vermelhas do próximo gráfico representam os mesmos dados do gráfico do item 2.6.6. Mas, como foi comentado no item anterior, o 2º nível também atende as requisições programadas. Assim, este gráfico apresenta os dados adicionais do item 2.6.7.



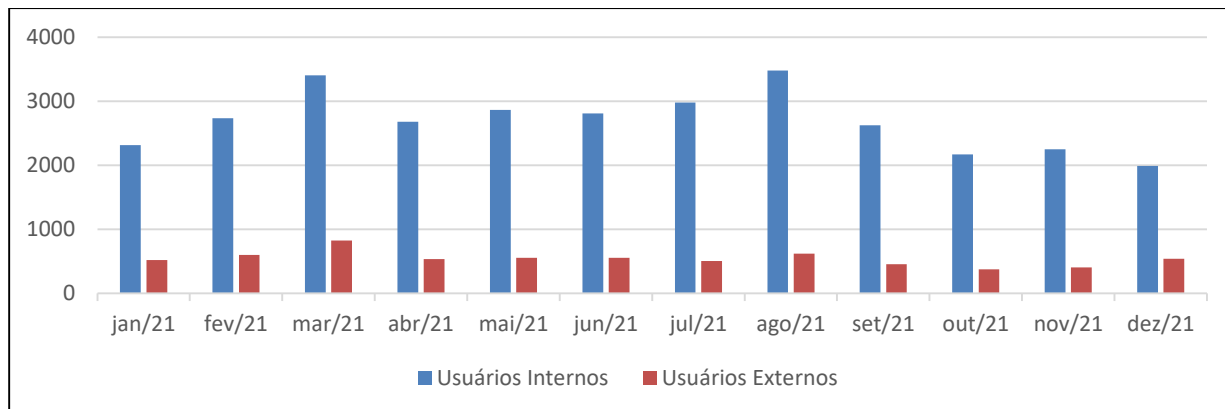
2.6.9 Chamados resolvidos em 2021 (por público: interno e externo)

Mês	Usuários Internos	Usuários Externos	Total
jan/21	2318	523	2841
fev/21	2735	600	3335
mar/21	3405	826	4231
abr/21	2682	537	3219
mai/21	2868	558	3426
jun/21	2814	556	3370
jul/21	2984	508	3492
ago/21	3480	622	4102
set/21	2625	458	3083
out/21	2170	376	2546
nov/21	2251	406	2657
dez/21	1989	539	2528
Média mensal	2693	542	3236
Média por dia útil	132	27	158
Total no ano	32321	6509	38830

Levantamento realizado em 09/03/2022.



2.6.10 Chamados resolvidos em 2021 (gráfico - por público: interno e externo)



2.6.11 Usuários internos e externos

O próximo quadro apresenta o quantitativo de usuários cadastrados nos sistemas de TI, sendo que, apesar do número de usuários externos cadastrados ser consideravelmente superior ao total de usuários internos, a maior demanda de atendimento advém dos usuários internos.

Os usuários cujo perfil de atendimento é considerado VIP são, por exemplo, os Desembargadores e os Juízes (Titulares e Substitutos), além de servidores com cargo em comissão (CJ4), na Secretaria Geral Judiciária, Secretaria Geral da Presidência, na Secretaria do Tribunal Pleno, Órgão Especial e Seção Especializada e Diretoria-Geral.

Usuários Internos (Perfil Normal)		
Classificação	Capital	Interior
Servidores	1.387	955
Aposentados	805	
Pensionistas	149	
Estagiários	115	
Prestadores de Serviço com acesso à recursos de TI	267	
Usuários Internos (Perfil VIP)		
Classificação	Capital	Interior
Magistrados	131	73
Servidores	4	0
Usuários Internos (Total)		
Descrição	Quantidade	Total
Usuários internos com perfil VIP	208	3886
Usuários internos com perfil Normal	3678	
Usuários Externos (total)		
Descrição	Quantitativo Total	
Usuários que atuaram em processos nos últimos dois anos.	73.463	

Levantamento realizado em 12/04/2022 (baseado no [PDTIC 2022](#)).



2.6.12 Equipamentos, sistemas e aplicativos que serão atendidos

Equipamentos de Microinformática						
Classificação	Capital	Interior	Uso Pessoal	Reserva Técnica		Total
Computadores	1536	1263	1044	2%	82	3925
Notebooks	241		322	13%	84	647
Monitores	3581	3168	1732	2%	121	8602
Scanners	110	176	6	3%	8	300
Impressoras	334	271	25	3%	17	647
Multifuncionais	149	101	1	1%	1	252

Levantamento realizado em 18/03/2022.

Rede de Dados e de Telefonia		
Classificação	Capital	Interior
Telefones Físicos (IP)	1084	789
Pontos de Rede	1867	2142

Levantamento realizado em 01/02/2022.

Sistemas Operacionais		
Versão	Quantitativo	Total
Windows 7	20	3249
Windows 10	3229	

Levantamento realizado em 14/03/2022.

Softwares padrão	
Segurança	Antivírus (Kaspersky Endpoint Security)
	Check Point Endpoint Security VPN
Comunicação	Zoom (Chat e Meeting) e Google (Chat e Meet)
	MicroSIP
Produtividade	7 -Zip
	Adobe Reader / Adobe SVG Viewer
	Google Workspace / OnlyOffice
	PDFCreator / PDFSaM
	BRySigner
	Jus-Reader
	VLC / Media player
Transmissão de vídeos	OBS Studio / Zoom Meeting
Edição de Vídeos	LosslessCut
	Avidemux
Navegadores de Internet	Google Chrome
	Microsoft Edge
	Mozilla Firefox
Acesso Remoto ao portal de aplicações do TRT	Citrix Receiver e Citrix Workspace



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Adicionais	Utilitários para impressoras, scanners e outros periféricos de uso autorizado no TRT
Acesso de sistemas legados	Forms Reports
Softwares específicos	
ACL 9	Delphi
Adobe Acrobat Standard	Enterprise Architect
Adobe Captivate	JAWS
Adobe Creative Cloud	Microsoft Office 2010/2013
Plugin ASoft Neat Video Pro	Microsoft Office Professional Plus 2016
Adobe Master Collection	Microsoft Project 2010
Adobe Web Design Premium	Microsoft Visio 2010/2013
Articulate	Pro Tools
AutoCAD 2009/2010/2013/2017/2020	Ultraedit v24
CorelDraw	Wirecast
Notepad++	CCleaner
Red Giant Magic Bullet Suite v13.0.11	Red Giant Trapcode Suite v15
Safenet e PKI Gemalto	Ultra Compare v16
WinSCP	Plugin Video Copilot Motion Design Bundle (Element 3D + BackLight + Motion Design 2 + Pro Shaders 2)
Plugin Red Giant Magic Bullet e Trapcode	Action Mixer

Levantamento realizado em 14/03/2022 e adequado conforme a **Política Presidência 003/2017**.

Sistemas Administrativos		
Aposentadoria	CTA	Gestão Documental de Terceiros
Almoxarifado Virtual	DIRF	SRH (a ser substituído pelo SIGEP-JT)
SAGG	PROAD	Integração SIABI-SMP
Atos e Portarias	Folha de Pagamento	Avaliação de Servidores Permutados
Ramais Internos	Frequência Diária	Inventário de Ativos de TI
Avaliação Funcional	Intranet	LimeSurvey - Pesquisas On-line
BCTIC	RTOonline	Malote Digital
Benefícios	Vetor	Orçamento (SIGEO)
Boletim da Estratégia	SCMP - GAE	Portal do TRT9
CAS - TRT9	SGI	Gerenciamento de Ativos de Software
Consignação Apex	SIABI	Prontuário Médico
Consignação Java	SIGEO-JT	
Contratos	SIGEP-JT	RDST - Rel. Desemp. Servidores em Teletrabalho
Controle de Frota	SMP	Gerenciamento de Ativos de Microinformática
Controle de Minutas	Solicitação de Serviços	DPCC - Despesas por Centro de Custos
Controle de Portaria	SAP	Assyst (incidentes, requisições, mudanças e problemas)

Levantamento realizado em 14/03/2022.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Sistemas Judiciários	
Acomps - Acompanhamento de Sessão do PJe	JTe - Justiça do Trabalho Eletrônica
Acumulador Distribuição PJe	JurisCalc
Arquivos Digitalizados	NUGEP (Sistema de Gestão de Precedentes)
AUD - PJe	Oficial de Justiça Web
Automatização CCLE	Pauta Eletrônica
Autos Digitais do SIJU	Pesquisa Processual do site
GPPEC - Gerenciamento de Precatórios	PJe
Bases Jurídicas	PJe - Sistema de Distribuição para Revisor de Processos
Cálculo de Precatórios	PJe Mídias
Certidões (CNAT e outras emitidas pela Intranet)	PJe-Calc
CNDT	PJeOffice
Conciliação - Sistema de cadastro da conciliação	Protesto Eletrônico de Títulos
Consulta RPV	Fotografias para Penhoras
CSI - Cadastro de Suspeições e Impedimentos	Requisição de Peritos PJe
Dissídio Coletivo	SAT PJe
e-Carta	Shodo
e-Gab - ASAS	SIJU - Sistema de Inteligência Jurídica
e-Gab - Sessão Julgamento	SISGP - Sistema de Envio de Precatórios ao CNJ
e-Gestão	Sistema de Geração de Relatórios Periódicos
e-Gestor	Micro SUAP (para converter processos do SUAP para PJE)
Envio de dados para Justiça em Números CNJ	Magus
Solaria	Sustentação Oral

Levantamento realizado em 14/03/2022.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

2.6.13 Chamados resolvidos em 2021 (por produto)

Solicitações de serviço por produto atendido		
Produto	Quantitativo (2021)	Média mensal
PJe	23.216	1935
Equipamentos	13.296	1108
Softwares	11.705	975
Certificação Digital	3.999	333
Acesso à Rede	3.404	284
PJe - Mídias	3.390	283
Servidor de Aplicações	2.094	175
Telefonia IP	2.038	170
Atividades Internas	1.888	157
Service Desk	1.428	119
Correio Eletrônico	1.054	88
SHODO	1.037	86
Desktop Virtual ou Teletrabalho	992	83
SisconDJ	902	75
AUD - PJe	834	70
SUAP	710	59
Portal Remoto de Aplicações via Web	701	58
Por definir	695	58
PJe-Calc	669	56
Intranet	499	42
Portal TRT9	466	39
CNDT	458	38
Arquivos de Rede	457	38
Sessão de Julgamento	439	37
Micro SUAP	412	34
Ativos	369	31
Acesso à Internet	356	30
Portal de Aplicações	354	30
CONECTA TRT9 (Rocket.Chat)	313	26
PROAD	265	22
DEJT	262	22
PJe - Acompanhamento de Sessão	262	22
SRH	262	22
Frequência Diária	248	21
Malote Digital	244	20
Owncloud / OnlyOffice	238	20
Assyst	228	19
CTA	202	17
Outros	5911	493
Total da amostragem	86.297	3632

Levantamento realizado em 14/03/2022.



2.6.14 A estrutura proposta para a contratação

Considerando a demanda a ser atendida e as atuais necessidades de atendimento dos usuários, citadas no item 2.2, os serviços necessários foram definidos conforme relação apresentada no item 1.2.

As principais alterações propostas para esta contratação, em relação ao Contrato 45/2019, foram aprovadas pela Presidência do Tribunal em 19/07/2022, sendo elas:

1. Implantação do Serviço de Atendimento Automatizado via Chat (*chatbot*) em substituição a dois postos no Serviço de Atendimento de Primeiro Nível;
2. Distribuição dos postos do Serviço de Atendimento de Segundo Nível em 3 equipes:
 - I. Atendimento ao público geral;
 - II. Atendimento a desembargadores, sessões e eventos de 2º grau;
 - III. Atendimento a requisições programadas;
3. Acréscimo de 4 postos no Serviço de Atendimento de Segundo Nível para viabilizar a distribuição das atividades em equipes dedicadas a cada tipo de atendimento;
4. Realização de plantão em regime de sobreaviso por dois postos do Serviço de Atendimento de Segundo Nível, para atendimentos extraordinários em dias úteis (das 18h às 22h) e nos finais de semana, feriados e recessos (das 8h às 22h);
5. Divisão das atividades do Serviço de Monitoramento do Conhecimento e da Capacitação em dois novos serviços:
 - I. Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento;
 - II. Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento;
6. Adicionalmente, em consonância com o **DES ADG 1071/2022** da Presidência do Tribunal, esta contratação fará parte do teste piloto do projeto **Implantar contratações inclusivas nos serviços terceirizados do TRT9** (Proc. N° 287874). O projeto tem como objetivo o desenvolvimento de ação afirmativa para a inclusão de pessoas com deficiência nos serviços terceirizados deste Tribunal. Assim, entre os postos indicados no subitem 1.2, 2 (dois) deverão ser preenchidos por pessoas com deficiência nos termos do subitem 2.6.16.1.

2.6.15 Definição dos cargos da CBO adequados a cada serviço

Para correlacionar os serviços com as atividades profissionais previstas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), foram selecionados os cargos mais adequados a esta contratação, considerando ainda os cursos e as certificações que visam assegurar a qualidade desejada.

Serviço	CBO	Descrição do cargo
SAPN	4223-20	Operador de Suporte Técnico (telemarketing)
SASN	3172-10	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (helpdesk)
SMQA	4201-35	Supervisor de Central de Atendimento
SMCT		
SMBC		
SMCS	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação



Esta estrutura se assemelha a contratações realizadas por outros órgãos públicos, conforme pregões avaliados pela EPC, tendo já sido experimentada também pelo próprio TRT9 nas três versões anteriores de sua Central de Serviços de TI. Nesse modelo, os serviços executivos são desagregados dos serviços de monitoramento, com indicadores de desempenho adequados a cada segmento.

2.6.16 Definição do quantitativo mínimo de postos de atendimento

O dimensionamento da quantidade de profissionais para a adequada prestação dos serviços foi realizado pela contratante que, para tanto, avaliou o histórico de solicitações e a análise de tendências, considerando as possíveis oscilações em decorrência do aumento ou redução da demanda. Ademais, a natureza do serviço pressupõe, também, o caráter de prontidão para o atendimento tempestivo às solicitações dos usuários, na medida em que se apresentem. Assim, para atender à demanda estimada, a EPC avaliou a capacidade de trabalho dos postos de atendimento de 1º e 2º níveis, conforme desempenho observado no contrato vigente, considerando a média de 20 dias úteis por mês.

Foi considerado que o rendimento ou a capacidade de trabalho mensurável (em chamados atendidos) é equivalente a 70% da jornada diária de cada posto de trabalho, sendo que os principais motivos que comprometem a capacidade de trabalho nos outros 30% da jornada estão descritos a seguir:

N1	N2
Intervalos obrigatórios da NR-17	Acompanhamento de sessões e eventos
Ações de transferência de conhecimento	Ações de transferência de conhecimento
Disponibilidade (atendimento telefônico)	Disponibilidade (atendimento presencial e urgências)
Disponibilidade (escala)	Disponibilidade (escala)
Elaboração/revisão de conhecimentos	Elaboração/revisão de conhecimentos
	Documentação de movimentação patrimonial
	Tempo de deslocamento entre prédios

Para cada posto de trabalho de 1º nível, verificou-se que a média de tempo dedicado a cada atendimento é de 24min (0,4h). Já o tempo médio de atendimento do 2º nível é de 1h26min (1,44h). Assim, concluiu-se que são necessários os seguintes postos para prestar os serviços de atendimento:

Nível de atendimento	Tipo de atividade ou atendimento a realizar	Quantidade estimada de atendimentos (por mês)	Horas de trabalho necessárias (por mês)	Jornada mensal de trabalho (por posto)	Horas mensais de trabalho mensurável (por posto)	Quantidade necessária de postos para atender a demanda
1º Nível	Todos os Usuários	3236	1294	120	84	15
2º Nível Somente Usuários Internos	Usuários Normais	602	867	160	112	8
	Usuários VIP	60	86	160	112	1
	Desembargadores	60	86	160	112	1
	Req. Programadas	522	752	160	112	7
	Doc. Conhecimento	180	259	160	112	2
						18

A distribuição dos postos de trabalho de 2º nível em cada uma das atividades previstas poderá variar conforme a necessidade do Tribunal, conforme sinalizado no item 2.6.14, sendo que qualquer um dos técnicos do SASN poderá atuar em regime de sobreaviso e a gestão da escala será de total responsabilidade da CONTRATADA. Os valores devidos a título de realização de plantão em regime de sobreaviso serão pagos aos profissionais que efetivamente prestaram este serviço em cada mês.



A planilha de estimativa de custos desta contratação contém a média estimada de horas mensais de sobreaviso e também a fórmula de cálculo sugerida para o pagamento do sobreaviso, sendo que as licitantes poderão revisar a fórmula de cálculo quando da formulação de seus lances.

2.6.16.1 Postos reservados a pessoas com deficiência

Entre os postos indicados no subitem 1.2, 2 (dois) deverão ser preenchidos por pessoas com deficiência:

1. Para o fim de cumprimento do subitem 2.6.16.1, tão logo formalizada a contratação, o CONTRATANTE deverá:
 - I. Adotar tratativas com a empresa CONTRATADA, necessárias à contratação de pessoas com deficiência;
 - II. Identificar, em conjunto com a CONTRATADA, eventual necessidade de adaptação nas instalações físicas (ambiente, equipamentos e ferramentas), para a garantia dos Direitos Trabalhistas das pessoas com deficiência, conforme art. 37 da Lei nº 13.146/2015;
 - III. Tomar as providências voltadas à realização de adaptações, bem como aquisição de equipamentos e/ou ferramentas, cuja necessidade tenha sido identificada; e
 - IV. Tomar outras providências cabíveis, inclusive solicitação de treinamento e sensibilização dos fiscais.
2. As providências descritas nos incisos “III” e “IV” do subitem “1” do item 2.6.16.1 ficarão a cargo do CONTRATANTE;
3. O preenchimento e/ou substituição dos postos por pessoas com deficiência deverá ocorrer dentro do prazo de 1 (um) ano contado do início da vigência do contrato, assim permanecendo durante todo o prazo contratual remanescente, inclusive eventuais prorrogações;
4. Na hipótese de substituição de uma pessoa com deficiência por pessoa com uma deficiência diversa, o CONTRATANTE providenciará as adaptações necessárias, se for o caso;
5. A CONTRATADA deverá priorizar pessoas com deficiência com maior dificuldade de inserção no campo de trabalho, conforme o art. 37, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 13.146/2015;
6. Para o fim do disposto neste Termo de Referência, serão consideradas Pessoas com Deficiência aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas, conforme Decreto nº 6.949/2009, devendo ser observados também o Decreto nº 3.298/1999 e as Leis nº 12.764/2012 e nº 14.126/2021.

2.7 Análise do mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)

A análise do Mercado de TIC realizada pela Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) está contida nos Estudos Preliminares da STIC, que pode ser localizado no seguinte caminho do Portal do Tribunal:

Portal do TRT9 | Transparência | Licitações e Contratos | Estudos Técnicos Preliminares
<https://www.trt9.jus.br/transparencia/estudosTecnicosPreliminares.xhtml>

2.7.1 Cotações recebidas de fornecedores

As cotações recebidas dos fornecedores que responderam ao pedido da EPC constam no item 1.2.8 **Análise dos Custos Totais da Demanda** dos Estudos Preliminares da STIC.



2.7.2 Contratações públicas similares

As contratações públicas similares avaliadas pela Equipe de Planejamento da Contratação estão listadas no item **1.2.1 Contratações Públicas Similares** dos Estudos Preliminares da STIC.

2.8 Valores finais

Conforme demonstrado no item **2.6.16**, a EPC avaliou o quantitativo de postos de trabalho necessários ao atendimento da demanda do TRT9 e os custos que formam o valor de cada posto de trabalho. Com base na pesquisa de preços, foi estimado o custo dos insumos necessários e foram definidos os salários dos profissionais, de forma alinhada com o estudo do mercado de TIC da cidade de Curitiba e com base nos salários atuais do **Contrato 45/2019**, sendo estes os valores estimados para a contratação.

Item	Serviço	Salários definidos pela EPC	Fator K	Postos de trabalho	Custo estimado dos postos de trabalho	Valor total estimado por serviço
I	SAAC	-	-	-	-	R\$ 10.966,36
II	SAPN	R\$ 2.300,76	2,58	15	R\$ 5.941,18	R\$ 89.117,66
III	SASN	R\$ 3.184,73	2,57	18	R\$ 8.189,38	R\$ 147.408,90
IV	SMQA	R\$ 4.109,93	2,37	4	R\$ 9.738,98	R\$ 38.955,90
V	SMCT	R\$ 4.109,93	2,37	1	R\$ 9.738,98	R\$ 9.738,98
VI	SMBC	R\$ 4.109,93	2,37	1	R\$ 9.738,98	R\$ 9.738,98
VII	SMCS	R\$ 11.546,61	2,22	1	R\$ 25.606,73	R\$ 25.606,73
Quantidade Total de Postos de Trabalho				40	Valor Mensal Máximo	R\$ 331.533,51
VALOR ANUAL MÁXIMO (Valor Mensal Máximo x 12 meses)						R\$ 3.978.402,12
VALOR GLOBAL MÁXIMO (Valor Mensal Máximo x 36 meses)						R\$ 11.935.206,36

2.9 Natureza do objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação (TI), em Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4, com atendimento automatizado via chat no suporte de 1º nível, em regime 24x7, via implantação de solução de Assistente Virtual Inteligente (AVI - chatbot), com vigência de 36 meses.

Esta contratação visa dar continuidade aos serviços atualmente prestados por empresa terceirizada, especializada na prestação do serviço 26980 (Central de Serviços de TIC) do **Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER TIC)** do Portal de Compras do Governo Federal.

Assim, para esta contratação, as despesas correrão à conta de recursos orçamentários próprios deste Tribunal, conforme a seguinte classificação:

Programa	02.122.0033.4256.0041 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho - No Estado do Paraná
Fonte	1138000000
Natureza	3.3.90.40
Subelemento	3.3.90.40/10



Os itens seguintes descrevem cada um dos serviços que irão compor a solução.

2.9.1 SAAC - Serviço de Atendimento Automatizado via Chat

Serviço a ser provido pela CONTRATADA que, com base nas informações acerca das tecnologias de desenvolvimento e do uso efetivo das soluções de *chatbot* no mercado brasileiro, contidas no relatório intitulado **Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots - 2022**, deverá ser capaz de:

1. Integrar-se ao sítio do Tribunal para tratar solicitações dos usuários internos e externos, tais quais elas podem atualmente ser recebidas no canal de atendimento via chat disponível no link <http://www.trt9.jus.br/portal/centralServicosTI.xhtml>;
2. Integrar-se ao sistema de gestão de chamados de TI do Tribunal, via API REST, para realizar autenticação de usuários, registro, consulta e encerramento de chamados;
3. Integrar-se ao aplicativo WhatsApp, com previsão inicial de até 1000 sessões mensais, para atendimento a usuários internos e externos;
4. Integrar-se a conta de correio eletrônico da Central de Serviços de TI para receber e responder mensagens de usuários, extraindo das mensagens recebidas as informações fornecidas e enviando informações semelhantes às que seriam fornecidas em um atendimento via chat;
5. Realizar atendimentos automaticamente, baseando-se em roteiros de atendimento, de acordo com instruções programadas pela própria Central de Serviços de TI;
6. Armazenar soluções em base de conhecimento para resolução de situações conhecidas;
7. Transferir o atendimento para um operador da Central de Serviços de TI, sempre que não for possível concluir o atendimento automaticamente e quando houver um operador disponível;
8. Registrar todos os atendimentos realizados, em conformidade com a legislação vigente;
9. Gerar indicadores de resolução e de satisfação (relativos ao serviço prestado pelo *chatbot*);
10. Exportar os roteiros de atendimento em formato estruturado para viabilizar sua reutilização.

Toda a documentação da solução deve ser entregue ao Tribunal, incluindo o necessário para sua implantação, manutenção e atualização, bem como os roteiros de atendimentos automatizados e, se possível, o código-fonte da solução, conforme previsto no art. 32 do CAPÍTULO IV (DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC) da **Resolução CNJ 370/2021**.

Qualquer dúvida relacionada à implantação da solução, considerando o que consta nos artigos 28 até 35 desta mesma resolução, devem ser sanadas com a Equipe de Gestão da Contratação (EGC).

2.9.2 SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível

São atividades do Serviço de Atendimento de Primeiro Nível:

1. Prestar suporte técnico remoto de 1º nível aos usuários internos, de acordo com os fluxos vigentes, quanto à configuração, instalação, resolução de incidentes ou requisições, funcionamento e manutenção de equipamentos corporativos que acessam os sistemas do TRT9;
2. Prestar suporte técnico de primeiro nível aos usuários externos tais como advogados, procuradores, partes em processos e demais interessados, em questões envolvendo dúvidas, incidentes ou requisições relacionadas aos sistemas corporativos, tais aqueles listados no menu Serviços do Portal do TRT9;
3. Prestar suporte técnico de primeiro nível aos usuários internos (ativos e inativos) e externos, em questões envolvendo incidentes, dúvidas ou requisições relacionadas aos acessos a sistemas suportados pelo Tribunal, aos arquivos de rede ou em relação a necessidades de desbloqueio ou



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- reset de senhas, obedecendo às regras de Segurança da Informação do Tribunal e aos procedimentos de atendimento vigentes;
4. Esclarecer dúvidas, oferecer orientações técnicas, realizar passagens de conhecimento eventuais sobre temas técnicos documentados, dar dicas aos usuários internos (incluindo aposentados, inativos, pensionistas, fora de sede, etc.) quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais e corporativos, disponibilizados pelo Tribunal e acessados localmente ou remotamente, através de equipamentos e dispositivos corporativos ou particulares;
 5. Executar intervenção remota em estações de trabalho do Tribunal, utilizadas por usuários internos, mediante autorização, para realização de configurações, instalações ou remoções de aplicativos comerciais ou corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
 6. Repassar aos responsáveis pela criação e manutenção dos procedimentos as soluções (de contorno ou definitivas) utilizadas nos atendimentos, para análise da pertinência de sua inclusão na Base de Conhecimentos ou, caso já existam, de sua adaptação ou atualização;
 7. Participar da criação de procedimentos e da revisão contínua da Base de Conhecimento;
 8. Orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, com base em procedimentos de atendimento;
 9. Efetuar a triagem de incidentes com rede lógica de dados (LAN e WAN);
 10. Dar orientações e atender incidentes ou requisições dos usuários de telefonia IP;
 11. Analisar "logs" dos equipamentos de microinformática e soluções comerciais ou corporativas (quando cabível), realizando os devidos registros e providências definidas pelo Tribunal;
 12. Tratar a ocorrência de incidentes reportados pelos sistemas de gerência e monitoramento, de acordo com os procedimentos específicos para estas atividades;
 13. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI, conforme informações repassadas pelos servidores do Tribunal;
 14. Responder pedidos de informação dos usuários, relativos à situação de seus chamados abertos ou encerrados;
 15. Realizar instalação de software seguindo o processo de autorização vigente;
 16. Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais do Serviço de Atendimento de Segundo Nível, ou às equipes de TI do Tribunal (Terceiro Nível), quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à Base de Conhecimento ou ao banco de dados de registro de chamados;
 17. Efetuar a abertura de chamados junto a terceiros (Quarto Nível - fornecedores de equipamentos e operadoras de serviços que celebram contratos com o Tribunal, ou ainda outros Órgãos responsáveis por sistemas nacionais), com base nos registros internos relacionados aos incidentes constatados na infraestrutura de TI do Tribunal (equipamentos de TI, links de internet, etc.), cabendo à Central de Serviços acompanhar, pelo número do chamado externo vinculado a outro chamado interno, o andamento da solicitação até sua resolução final, monitorando os níveis de serviços das operadoras, reportando aos servidores das equipes de TI o Tribunal, ou aos respectivos fiscais de contratos, o status dos chamados e eventuais descumprimentos contratuais;
 18. Identificar necessidades de treinamento dos usuários e reportar ao Tribunal, através do Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento que, por sua vez, informará ao Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento;
 19. Participar de Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM), fora do posto de trabalho, para obter informações atualizadas sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, considerando as alterações ocorridas ou previstas;
 20. Executar pesquisas com os usuários sobre assuntos relacionados aos serviços de TI, conforme determinado pelo Tribunal ou solicitado pelos Serviços de Monitoramento;
 21. Executar pesquisas de satisfação (automáticas ou sazonais) com os usuários;



22. Executar outros serviços correlatos ao atendimento remoto a usuários de TI, em primeiro nível, inclusive quando demandados por outros Serviços ou pelo Tribunal.

2.9.3 SASN - Serviço de Atendimento de Segundo Nível

São atividades do Serviço de Atendimento de Segundo Nível:

1. Dar continuidade aos atendimentos de maior complexidade, iniciados pelo Primeiro Nível de atendimento (N1), conforme fluxos definidos para o Segundo Nível (N2);
2. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais eventualmente não disponibilizados no primeiro contato com a Central de Serviços (N1), a respeito de suas solicitações, na tentativa de solucionar o chamado diretamente no Segundo Nível, sem escalonar para o Tribunal;
3. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
4. Instalar e configurar softwares homologados em microcomputadores, notebooks, tablets e smartphones dos usuários internos, que acessam os sistemas do Tribunal;
5. Notificar o Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;
6. Atender com prioridade ou adequada atenção as solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado, ou de unidades definidas como prioritárias;
7. Priorizar atendimentos (remotamente ou presencialmente), conforme a localização dos equipamentos ou o perfil do usuário afetado, em razão da realização de eventos, solenidades ou audiências;
8. Receber, analisar e relatar solicitações de usuários especiais (autoridades e gestores de unidades) relativas à utilização de funcionalidades e recursos de TI que não estejam disponíveis na rede, a fim de propor ao Tribunal soluções de software e de hardware adaptadas às necessidades específicas desses usuários;
9. Realizar o acompanhamento e prestar suporte presencial e remoto aos eventos e solenidades institucionais, incluindo videoconferências, sessões, cursos, palestras e audiências de dissídios coletivos, executando vídeos e apresentando slides, imagens ou vídeos. Gravar, transmitir e compartilhar áudio e vídeo para a internet, atuar monitorando as sessões, prestar auxílio aos participantes em caso de problemas de conexão, verificar a integridade de link dos participantes, verificar reuniões dispersas ou vencidas, monitorar atividades suspeitas, verificar a atualização das versões de software dos anfitriões, realocar convidados em caso de falha ou erro de links, atuar como coanfitrião em apoio ao anfitrião. Preservar a confidencialidade e o sigilo das sessões, em todos os casos, atuando sempre quando for solicitado e autorizado;
10. Prestar suporte presencial às Sessões de Turmas, da Seção Especializada e do Tribunal Pleno e Órgão Especial, realizadas no edifício Sede de Curitiba.
11. Apoiar a equipe de áudio na operação e testes de equipamentos de áudio e vídeo, como televisores, microfones, câmeras, caixas de som, projetores de vídeo, lousas eletrônicas e demais periféricos necessários à realização de eventos e sessões;
12. Realizar a edição, cortes e ajustes necessários para a publicação de vídeos nas plataformas utilizadas pelo Tribunal, seja para uso interno ou disponibilização na internet;
13. Realizar a transmissão de eventos ao vivo, para o YouTube e outras plataformas, quando solicitado e somente se autorizado pelo Tribunal;
14. Aplicar imagens de softwares padronizadas, em computadores e notebooks de propriedade do Tribunal;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

15. Elaborar scripts e pacotes para instalação automatizada de softwares, objetivando o adequado suporte de Nível 2;
16. Efetuar a instalação, desinstalação e reinstalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos e usados);
17. Realizar a manutenção dos equipamentos retirados, em local definido pelas Unidades de Tecnologia da Informação do Tribunal;
18. Realizar desmontagem ou montagem de microcomputadores para substituição ou inserção de componentes internos (memórias, HDs, leitor/gravador de CD/DVD, fontes de alimentação, baterias, fusíveis, placas de vídeo, placas fax/modem, placas de rede, placas de saída paralela ou serial, placas mãe, "cooler", etc.);
19. Realizar pequenos reparos, modificações, substituição e manutenção corretiva e preventiva nos equipamentos de informática e de telecomunicações de propriedade do TRT9 (que estejam fora de garantia), de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pelas Unidades de Tecnologia da Informação do Tribunal, realizando também soldas, se necessário, em bancada ou no local de instalação dos equipamentos;
20. Desmontar e montar scanners, multifuncionais e impressoras (laser, térmicas, jato de tinta ou matriciais), para reposição ou /substituição de peças fornecidas pelo TRT9;
21. Realizar substituição de itens de suprimentos ou peças e efetuar a manutenção dos dispositivos. As peças e materiais usados e/ou defeituosos devem ser entregues ao Tribunal e relacionados com seu número de série ou outro que o identifique objetivamente, no chamado técnico (OS);
22. Preparar, embalar, transportar, além de desembalar e estocar, posteriormente, os equipamentos envolvidos em atividades de substituições (desinstalação e instalação), acréscimo de equipamentos por motivos técnicos ou atualização do parque;
23. Fornecer equipamentos e periféricos de TI (computadores, notebooks, tokens, impressoras, multifuncionais, scanners, etc.), realizando o processo desde o fornecimento até a entrega final ao usuário, com a confecção dos respectivos termos de responsabilidade, controles de fornecimento, registros no sistema, controle dos depósitos, entre outros;
24. Separar, documentar e destinar equipamentos para doação seguindo padrões do TRT9;
25. Acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI em garantia, por meio dos canais previamente disponibilizados pelo Tribunal, bem como acompanhar o atendimento dos técnicos das empresas de assistência técnica autorizadas, em relação ao tratamento e ao andamento dessas solicitações;
26. Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (toners incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários, etc.), encaminhando suas observações ao seu respectivo Monitor, que por sua vez reportará a outros Monitores ou à Equipe de Gestão da Contratação;
27. Executar rotinas operacionais de resposta a incidentes de segurança da informação;
28. Operar soluções de videoconferência e de gravação de audiências;
29. Elaborar ou atualizar instruções e procedimentos sobre configuração e operação de equipamentos, softwares ou sistemas utilizados pelos usuários, bem como fluxos de trabalho envolvendo a execução das atividades da Central de Serviços;
30. Participar de Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM), fora do posto de trabalho, para obter informações atualizadas sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo TRT9, considerando as alterações ocorridas ou previstas;
31. Repassar aos responsáveis pela criação e manutenção dos procedimentos as soluções (de contorno ou definitivas) utilizadas nos atendimentos, para análise da pertinência de sua inclusão na Base de Conhecimentos ou, caso já existam, de ou atualização;
32. Participar da criação de procedimentos e da revisão contínua da Base de Conhecimento;



33. Dar orientações, treinamentos e dicas de uso de funcionalidades e facilidades disponíveis em softwares, aplicativos, sistemas de informações corporativos e equipamentos;
34. Organizar, controlar e manter os depósitos de equipamentos de informática localizados nos edifícios do Tribunal em Curitiba;
35. Efetuar o acompanhamento, geração, emissão e controle de minutas de transporte de equipamentos entre as unidades do Tribunal;
36. Organizar cabos dos equipamentos utilizados nas estações de trabalho dos usuários;
37. Efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e de equipamentos de TI;
38. Efetuar testes de conectividade em pontos lógicos;
39. Prestar apoio operacional na organização de racks de telecomunicações, incluindo remanejamento de cabos em portas de equipamentos de comutação de dados (switches);
40. Confeccionar patch cords de tamanhos variados, de acordo com as normas vigentes, sempre que solicitado pelo Tribunal;
41. Efetuar a instalação, desinstalação e remanejamento de equipamentos de telefonia IP (IP phones, conversores IP – ATA), câmeras e telefones analógicos;
42. Realizar revisão mensal das instalações de plenários e auditórios, garantindo a organização e correto funcionamento dos ambientes destinados a eventos;
43. Realizar a conexão e instalação de novos equipamentos, com passagem de novos cabos de energia, áudio, vídeo e patch cords, sempre que a infraestrutura já instalada permitir;
44. Orientar os usuários sobre a forma correta de operar os equipamentos de telefonia (recebimento, transferência, captura, desvio de chamadas e correio de voz);
45. Orientar os usuários sobre a forma correta de operar os sistemas de videoconferência;
46. Orientar os usuários sobre a forma correta de acesso à rede wireless do TRT9;
47. Configurar nos dispositivos móveis dos usuários o acesso à rede wireless que estiver disponível;
48. Realizar a instalação, suporte e configuração dos softwares e dispositivos de conectividade móvel e sincronização de dispositivos portáteis (notebooks, smartphones, tablets, modems de internet móvel, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes);
49. Monitorar operacionalmente os incidentes na rede wireless, monitorar a intensidade de sinal, substituir access point (AP) danificados ou realizar atualizações de firmware, conforme procedimentos vigentes ou recomendações do Tribunal;
50. Instalar ou atualizar softwares em grande quantidade de equipamentos;
51. Elaborar manuais técnicos ou manuais de usuários;
52. Realizar levantamentos patrimoniais de equipamentos e de softwares, conforme fluxos vigentes estabelecidos pelo Tribunal;
53. Realizar homologação operacional de novos equipamentos, softwares ou sistemas;
54. Realizar levantamentos e registros de ativos (remota ou presencialmente, se necessário);
55. Realizar cadastro, controle, distribuição e gravação de certificados digitais;
56. Executar pesquisas de satisfação (automáticas ou sazonais) com os usuários;
57. Executar outras atividades correlatas ao Serviço de Atendimento de Segundo Nível, ou seja, que não sejam elegíveis à execução pelo serviço de Atendimento de Primeiro Nível.

2.9.3.1 Atividades de atendimento presencial especializado

Do total de 18 postos de 2 Nível, 4 serão dedicados às atividades de Atendimento Presencial Especializado, cujas atividades são idênticas às do Serviço de Atendimento de Segundo Nível, porém, serão prioritariamente destinadas ao atendimento de usuários VIP, especialmente Desembargadores, incluídas sessões de segundo grau e eventos institucionais.



2.9.3.2 Atividades de atendimento a requisições programadas

Do total de 18 postos de 2º nível, 3 serão dedicados às atividades de Atendimento a Requisições Programadas, atividades estas idênticas às do Serviço de Atendimento de Segundo Nível, porém, podem ser programadas para serem atendidas com prazos distintos do SLA padrão do N2.

2.9.4 SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento

São atividades do Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento:

1. Acompanhar e zelar pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
2. Monitorar a execução dos serviços dos técnicos de primeiro e segundo níveis;
3. Controlar a assiduidade e pontualidade da equipe, evitando glosas ou penalidades;
4. Orientar a atuação dos operadores e técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
5. Administrar em tempo real todos os profissionais dos serviços de primeiro e segundo níveis;
6. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais das equipes de atendimento;
7. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
8. Distribuição as tarefas entre as equipes, definindo e elaborando o fluxo de trabalho;
9. Organizar o planejamento e execução das requisições programadas, de acordo com priorização definida pelo Tribunal;
10. Realizar encaminhamento de chamados que não puderem ser solucionados pelo Serviço de Atendimento de Segundo Nível (N2) para grupos e unidades do Tribunal, que sejam responsáveis pelos serviços de TI e possam atuar na solução dos casos (N3);
11. Controlar o sistema de gestão de chamados, verificando os prazos de atendimento;
12. Realizar suspensões e o fechamento das solicitações no sistema de gestão de chamados;
13. Realizar revisão na escrita dos registros e nas mensagens de comunicação dos chamados técnicos, seguindo os procedimentos estabelecidos pelo Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento ou pelo Tribunal;
14. Receber, analisar, formatar e validar todos os novos procedimentos elaborados pelos operadores e técnicos e encaminhá-los para revisão do Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento e posterior homologação e publicação pelo N3 (Tribunal);
15. Com participação do Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento, fornecer sugestões e auxiliar na criação e manutenção contínua de procedimentos de atendimento (Base de Conhecimento) contemplando todas as soluções de chamados resolvidos com respostas padronizadas, para posterior homologação pelo N3 (Tribunal);
16. Efetuar o controle das viagens às unidades fora da capital, em que houver atendimento, quando aplicável;
17. Executar e manter os registros de hardware e software das estações de trabalho, na ferramenta fornecida pelo Tribunal (desde que disponível), devendo as variações identificadas serem analisadas periodicamente, reportando-as segundo critérios definidos entre as partes;
18. Realizar visitas periódicas programadas às unidades atendidas, conforme definidas em reunião com o Tribunal, para diagnóstico da qualidade dos serviços prestados, bem como coleta de informações junto aos usuários, para aperfeiçoamento dos serviços de atendimento;
19. Manter contato com todos os usuários que responderem desfavoravelmente à pesquisa de satisfação, de modo a identificar e registrar fielmente (por escrito) a justificativa para as



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- avaliações regulares ou ruins, apontando, encaminhando e adotando as medidas apropriadas para que as insatisfações não mais ocorram, nem para os mesmos nem para outros usuários;
20. Apoiar e aperfeiçoar os planos de Capacitação Inicial Obrigatória e de Ações de Transferência de Conhecimento Mensais dos profissionais que executam os serviços de atendimento, com apoio do Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento;
 21. Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos;
 22. Realizar auditorias periódicas das atividades de atendimento, conforme fluxos vigentes;
 23. Analisar e tratar as Não Conformidades Técnicas (NCT) praticadas pelas equipes de atendimento, independentemente do registro de NCT nos chamados;
 24. Identificar tendências de problemas, tomando as devidas providências para sua solução;
 25. Orientar e monitorar a correta distinção entre os registros de incidentes, requisições de serviços, problemas e erros conhecidos;
 26. Elaborar relatórios gerenciais das principais atividades juntando-os ao Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS);
 27. Identificar e acompanhar a ocorrência de incidentes críticos, tratando-os conforme os procedimentos vigentes;
 28. Acompanhar junto aos grupos solucionadores o prazo para a resolução dos incidentes;
 29. Coordenar o correto encaminhamento de chamados para os servidores de TI do Tribunal, quando estes não puderem ser solucionados pelos serviços de atendimento de Primeiro Nível (N1) ou de Segundo Nível (N2);
 30. Priorizar e escalar chamados urgentes, de acordo com os procedimentos vigentes;
 31. Identificar a causa raiz dos incidentes e propor ao Tribunal intervenções para minimizar ou solucionar os problemas identificados;
 32. Com atuação do Serviço de Atendimento de Primeiro Nível, efetuar comunicação com o usuário solicitante quando do encerramento de solicitações resolvidas pelos Níveis 3 ou 4;
 33. Monitorar todos os chamados escalonados, visando a minimização dos redirecionamentos e o aumento dos índices de resolução dos chamados no primeiro nível, preferencialmente no primeiro contato do usuário com a Central de Serviços;
 34. Acompanhar e cobrar o tratamento de todos os chamados escalados para os Níveis 3 ou 4, observando os Acordos de Nível Operacional (ANO ou OLA) estabelecidos;
 35. Realizar levantamento periódico de causa e consequência dos incidentes tratados, buscando soluções preventivas e/ou corretivas;
 36. Monitorar e gerenciar todos os serviços prestados pelas empresas contratadas e parceiros de tecnologia do TRT9, no âmbito das solicitações abertas pela Central de Serviços, para cada fornecedor, conforme indicadores de nível de serviço estabelecidos em cada contrato, reportando por escrito aos respectivos fiscais, anormalidades ou eventuais descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos;
 37. Registrar as indisponibilidades, ocorrências de lentidão, entre outras informações no Diário de Bordo, com o número do chamado aberto para o N3 ou N4, para confirmação do problema ocorrido (início, fim, entre outros dados pertinentes), elaborando e divulgando os relatórios correspondentes;
 38. Elaborar relatório gerencial das principais atividades de monitoramento previstas neste item, executadas ao longo do mês, e demais relatórios integrantes do RPMS;
 39. Executar outros serviços correlatos ao monitoramento de incidentes e da qualidade do atendimento prestado aos usuários.



2.9.5 SMCT - Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento

São atividades do Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento:

1. Realizar capacitações dos operadores, técnicos e monitores, sobre como escrever e se comunicar bem, evitando o registro de Não Conformidade Técnica (NCT) por erros de português ou outras falhas na comunicação escrita ou falada;
2. Organizar e coordenar a execução e todas as passagens de conhecimento necessárias, Capacitações Iniciais Obrigatórias (CIO), Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM), Estágios Operacionais (EO), entre outros possíveis eventos relacionados;
3. Preparar a pauta, participar e elaborar as atas da Reunião de Capacitação Mensal (RCM);
4. Organizar documentação, relatórios, diretórios de rede, portais de colaboração, registros de exceção, entre outros recursos, visando à estruturação dos arquivos e softwares utilizados pela Central de Serviços;
5. Elaborar relatório gerencial das principais atividades do serviço, previstas neste item e executadas ao longo do mês;
6. Executar e apoiar outros serviços correlatos ao monitoramento da capacitação e treinamento, além da comunicação institucional, no âmbito da Central de Serviços.

2.9.6 SMBC - Atividades do Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento

São atividades do Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento:

1. Criar e manter os procedimentos da Base de Conhecimento, incluindo fluxos de trabalho, manuais de usuário, roteiros de atendimento (scripts), entre outros;
2. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento, inclusive *backlog*;
3. Criar e/ou manter uma base FAQ (*Frequently Asked Questions*) para uso dos usuários;
4. Participar da definição de padrões para os documentos, manuais, comunicados, procedimentos, scripts, apostilas, etc.;
5. Elaborar, validar e padronizar o formato e conteúdo dos documentos, manuais, comunicados, procedimentos, scripts, pesquisas de satisfação, apostilas, etc.;
6. Manter a integridade da informação nos documentos sob a responsabilidade da Central de Serviços, assegurando o funcionamento dos links, garantindo que os arquivos anexados sejam válidos, impedindo duplicidade e contradições, reduzindo a obsolescência de procedimentos e scripts, etc.);
7. Zelar pela disponibilidade e organização da Base de Conhecimento, considerando a jornada do usuário para tornar o acesso aos artigos mais rápido e intuitivo;
8. Monitorar a confidencialidade e as permissões de uso aos documentos, reportando ao Tribunal eventuais inconsistências;
9. Elaborar, atualizar e manter os recursos de autoatendimento, com conteúdo em formato web, a ser publicado na Wiki da Central de Serviços, ou na Intranet para acesso dos usuários internos e no Portal para usuários externos. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para solução das dificuldades mais corriqueiras, que os próprios usuários possam executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismos de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
10. Preparação e envio de pesquisas de satisfação e comunicados institucionais aos usuários, à área de TI e à própria Central de Serviços, através dos canais de comunicação disponíveis (correio



eletrônico, Intranet, sistema Assyst, sistema de telefonia (URA), serviços mensageiros, cartazes, folders, etc.), contendo mensagens sobre indisponibilidade dos serviços e sistemas, avisos, dicas, orientações técnicas, manuais, cartilhas, relatórios, procedimentos, scripts, entre outros artefatos, visando à minimização da ocorrência de incidentes, a adequada comunicação institucional da área de TI com os usuários e a melhoria dos serviços prestados;

11. Realizar pesquisas eletrônicas periódicas (sazonais), para avaliação da satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados, incluindo elaboração do formulário de pesquisa, as questões mais importantes e a inclusão de questões abertas;
12. Desempenhar atividades relacionadas ao processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, caso seja solicitado pelo Tribunal;
13. Coordenar, apoiar e orientar todas as atividades de documentação dos demais serviços;

2.9.7 SMCS - Atividades do Serviço de Monitoramento da Central de Serviços

São atividades do Serviço de Monitoramento da Central de Serviços:

1. Auxiliar na implantação e/ou aperfeiçoamento das práticas de Gerenciamento de Serviços do ITIL 4 para a Central de Serviços do Tribunal, incluindo processos e ferramentas;
2. Atuar na solução de atendimentos críticos, urgentes ou estratégicos, interagindo com as áreas envolvidas;
3. Acompanhar e zelar pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
4. Controlar a assiduidade e pontualidade de todas as equipes;
5. Definir, em conjunto com servidores de TI do Tribunal, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
6. Em conjunto com o Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento, gerenciar a criação e atualização de todos os procedimentos de atendimento, Base de Conhecimento e FAQ da Central de Serviços, bem como garantir a qualidade e integridade desses processos;
7. Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;
8. Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação prevista em contrato, proporcionando, sempre que necessário, a qualificação e requalificação dos profissionais envolvidos na contratação;
9. Realizar auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração;
10. Participar das atividades referentes às implantações de novas versões, atualizações ou alterações nos padrões de customização dos sistemas operacionais, sistemas, softwares, equipamentos em geral e infraestrutura lógica do Tribunal;
11. Definir, em conjunto com servidores do Tribunal e com o Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento, o conteúdo das pesquisas periódicas de satisfação dos usuários e realizá-las na frequência solicitada;
12. Assegurar que as determinações técnicas definidas ou atualizadas pelo Tribunal sejam disseminadas junto aos profissionais alocados na execução dos serviços;
13. Acompanhar e garantir a qualidade na execução dos serviços, de acordo com os padrões, prazos e prioridades e níveis de serviços estabelecidos;
14. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes, sempre que demandado pelo Tribunal e conforme prazos requeridos;



15. Preparar a pauta, convocar, participar e elaborar as atas da Reunião de Posicionamento Mensal (RPM);
16. Realizar o monitoramento de todos os serviços de atendimento, em total conformidade com o contrato, consolidando o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS) em ferramenta de *Business Intelligence*, contendo os relatórios de todos os indicadores, entregando-o ao Tribunal dentro dos prazos para a comprovação dos serviços realizados;
17. Executar outros serviços correlatos ao monitoramento da Central de Serviços.

2.10 Parcelamento e adjudicação do objeto (Art. 18, § 3º, II, i)

Nesta contratação, os procedimentos e atividades previstas para todos os serviços são totalmente complementares entre si e o desempenho de um depende da atuação do outro.

Desta forma, considerando o elevado grau de interdependência dos serviços, que devem ser executados de maneira harmoniosa e de forma integrada, não é viável parcelar o objeto desta contratação, pois convém que a execução dos serviços seja realizada por uma única empresa, cujo sucesso em cumprir os objetivos dependerá tão somente de sua própria estratégia de gestão.

Conforme entendimento já manifestado por meio do **Acórdão 1099/2008 do Plenário do TCU**, “*havendo dependência considerável entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico*”, propõe-se a adjudicação global da licitação, para um único fornecedor.

2.11 Modalidade, tipo de licitação e critérios de habilitação (Art. 18, § 3º, II, j)

Em consonância com as condições de contratação, sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade pregão, na forma eletrônica, tipo menor preço, no regime de empreitada por preço unitário (art. 55, inciso II c/c art. 6º, inciso VIII, alínea “b” da Lei nº 8.666/1993).

2.11.1 Critérios de habilitação

Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

1. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;
2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS;
3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa;
4. Relação de Inidôneos;

A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro inabilitará o licitante por falta de condição de participar.



2.11.2 Habilitação jurídica

1. No caso de empresário individual:
 - I. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
2. Em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada:
 - I. Ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
 - II. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de o participante ser sucursal, filial ou agência;
 - III. Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - IV. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
 - V. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

2.11.3 Regularidade fiscal e trabalhista

1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
8. Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

2.11.4 Qualificação econômico-financeira

1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante, emitida a não mais que 180 (cento e oitenta) dias;
 - I. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, e certidão emitida pelo juízo da ação contendo afirmação de que a recuperanda tem aptidão econômico e financeira para participar de procedimento licitatório (Acórdão 1201/2020 - Plenário TCU), devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
 - I. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:
 - I. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;
 - II. Comprovação de Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.
 - III. Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo a ser disponibilizado como um dos Anexos do Edital, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma disciplinada no Edital;
 - a. A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social.
 - b. Quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.



2.11.5 Qualificação técnico-operacional

1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a 12 (doze) meses, mediante a apresentação de atestados expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
 - I. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
 - II. Para a comprovação da experiência mínima de 12 (doze) meses, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 12 (doze) meses serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN-5/2017.
 - III. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN-5/2017.
 - IV. Para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço será aceita a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois, essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN-5/2017.
 - V. Para comprovar a legitimidade dos atestados, o licitante disponibilizará todas as informações necessárias, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN-5/2017.
2. ATESTADOS ou DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA, em documento que comprove a Prestação de Serviços de Atendimento a usuários de TI, pelo licitante, em Central de Serviços de TI (Service Desk) de vulto compatível com o objeto da presente licitação, englobando:
 - I. **Prestação de Serviços de Atendimento Remoto (1º nível)**, por meio de central telefônica, com base em Acordos de Níveis de Serviço (SLA) para, pelo menos:
 - a. **1.943** (mil novecentos e quarenta e três) usuários de recursos de TI, com perfil corporativo (**usuários internos**);
 - b. **1.610** (mil seiscentos e dez) **chamados novos mensais**, registrados na Central de Serviços (na média).
 - II. **Prestação de Serviços de Atendimento Presencial (2º nível)** para, pelo menos:
 - a. **1.943** (mil novecentos e quarenta e três) usuários de recursos de TI, com perfil corporativo (**usuários internos**);
 - b. **2.286** (duas mil duzentas e oitenta e seis) **estações de trabalho** corporativas (computadores/desktops e/ou notebooks);
 - III. Considerando que esta contratação definiu o quantitativo mínimo de **40 (quarenta) postos de trabalho**, o licitante deverá comprovar que executou um ou mais contratos com número de postos de trabalho equivalentes ao da contratação, conforme exigido na alínea c2 do item 10.6 do Anexo VII-A da IN-5/2017.
 - IV. Para compor os quantitativos mínimos exigidos nos três incisos anteriores, será aceito o somatório de atestados.



2.11.5.1 Justificativa para os quantitativos mínimos exigidos

1. As quantidades mínimas de usuários internos, bem como de chamados novos mensais para tratamento pelas equipes de atendimento de 1º nível e de estações de trabalho para suporte presencial pelas equipes de atendimento de 2º nível, são justificáveis em razão de que representam 50% (cinquenta por cento) do quantitativo atual de usuários internos, do número de chamados estimados e do total de estações de trabalho corporativas que deverão ser atendidos por este contrato, conforme levantamentos realizados nestes Estudos Preliminares.
2. A atestação da capacidade de atendimento a este percentual representa o mínimo razoável e compatível, em quantidades e características, que possam demonstrar a capacidade técnica do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, de forma simultânea, assegurando a quantidade necessária de recursos e pessoas qualificadas para atendimento ao volume previsto nesta contratação, com garantia de qualidade e atendimento às metas dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS), nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/1993, sendo permitido o somatório de atestados, conforme já exposto.
3. O percentual de 50% da demanda do TRT9, fixado nos itens anteriores e que deve ser comprovado nos atestados ou declarações que serão apresentados pelo licitante, encontra guarida em diversas decisões do Plenário do TCU (vide Acórdãos [1284/2003](#), [2656/2007](#), [608/2008](#), [2215/2008](#) e [1390/2010](#)), que têm considerado este percentual, em regra, como um limite mínimo adequado.

2.11.5.2 Observações adicionais sobre os atestados ou declarações

É imperativo que todos os atestados ou declarações corroborem a utilização das práticas ITIL na prestação dos serviços, bem como permitam conhecer a quantidade de usuários internos, a quantidade média de chamados mensais (incidentes e requisições de serviço) e a quantidade total de equipamentos (computadores/desktops e/ou notebooks) atendidos nos contratos relacionados.

2.12 Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

De acordo com o [Plano Estratégico Institucional TRT-PR 2021-2026](#) são estes os conceitos de missão, visão e valores que conferem personalidade ao Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região:

- **MISSÃO** - Realizar Justiça, no âmbito das relações de trabalho, contribuindo para a paz social e o fortalecimento da cidadania;
- **VISÃO** - Ser reconhecido perante a sociedade como instrumento moderno e efetivo de justiça célere, pacificadora, independente e comprometida com a garantia dos direitos decorrentes das relações de trabalho;
- **VALORES** - Acessibilidade, agilidade, comprometimento, efetividade, eficiência, ética, imparcialidade, impessoalidade, inovação, respeito à diversidade, segurança jurídica, sustentabilidade, transformação digital, transparência, valorização das pessoas.

O [Mapa Estratégico do TRT-PR](#), por sua vez, representa os desafios para que o TRT-PR mantenha o cumprimento de sua missão e que a visão de futuro para o período seja alcançada, sempre pautado pelos valores institucionais.

O mapa estratégico representa também o desdobramento da missão, da visão e da estratégia em objetivos, que são agrupados nas perspectivas:

- **SOCIEDADE** - Resultados para os usuários dos serviços de justiça;



- **PROCESSOS INTERNOS** - Resultados das atividades finalísticas;
- **APRENDIZADO E CRESCIMENTO** - Condições de gestão.

Assim, além das práticas de gerenciamento de serviços de TI preconizadas pela Biblioteca ITIL 4, que visam agregar valor aos serviços de TI, esta contratação deverá guiar-se por meio destes requisitos, que se alinham com demais objetivos definidos na legislação brasileira e em resoluções do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, bem como em outras iniciativas globais.

2.12.1 Pacto Global das Nações Unidas

O TRT9 é signatário do **Pacto Global das Nações Unidas** desde **20/03/2018**, conforme pode ser verificado na **Comunicação de Engajamento do TRT-PR ao Pacto Global**, sendo este um resumo da iniciativa:

Lançado em 2000 pelo então secretário-geral das Nações Unidas, Kofi Annan, o Pacto Global é uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações a 10 princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. É hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 13 mil membros em quase 80 redes locais, que abrangem 160 países.

São estes os 10 Princípios, divididos em 4 grupos temáticos:

Direitos Humanos

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

Trabalho

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
5. A abolição efetiva do trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no emprego.

Meio Ambiente

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Anticorrupção

10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

2.12.2 Agenda 2030 e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

A **Meta 9** foi aprovada no XIII Encontro Nacional do Poder Judiciário, realizado nos dias 25 e 26 de novembro de 2019, confirmando a importância da Agenda 2030 para o Poder Judiciário. Para desenvolver a meta, cada tribunal deve:

- Escolher um dos 17 ODS;
- Selecionar, por meio de consulta a sua base de dados, um dos três assuntos, relacionados na Tabela Processual – TPU, mais demandados no tribunal, relativos àquele ODS;
- Elaborar um Plano de Ação, no modelo 5W2H, para viabilizar o alcance da meta proposta para aquele assunto.

Assim, apesar de serem 17 os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, cabe, portanto, ao TRT9, escolher um dos objetivos para elaborar um plano de ação que viabilize o alcance da meta.

E, no **Plano Estratégico Institucional TRT-PR 2021-2026**, consta ao seguinte Objetivo Estratégico:

OBJETIVO ESTRATÉGICO: PROMOVER O TRABALHO DECENTE E A SUSTENTABILIDADE

Promover ambientes de trabalho seguros e protegidos, a dignificação do trabalhador, a não discriminação de gêneros, raça e diversidade, o combate ao trabalho infantil, bem como a gestão e o uso sustentável, eficiente e eficaz dos recursos sociais, ambientais e econômicos, visando o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que a Organização das Nações Unidas (ONU) define como um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.

2.12.3 Resolução CSJT 310/2021 - Normas, recomendações, cotas e capacitações

A **Resolução CSJT 310/2021** aprovou o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho e, assim, considerando o que cabe à Justiça do Trabalho realizar e que esta é uma contratação de serviços, a CONTRATADA deverá observar as seguintes recomendações e normas (negritamos):

2. Contratação de Serviços

Normas gerais

- ❖ **Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos.**
- ❖ **Decreto-Lei nº 5.452/1943 – Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).**
- ❖ **Ato Conjunto CSJT.TST.GP nº 24/2014 – Política Nacional de Responsabilidade Socioambiental da Justiça do Trabalho – PNRSJT.**
- ❖ **Decreto nº 5.940/2006 – Separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis.**
- ❖ **Decreto nº 7.746/2012 – Critérios e práticas sustentáveis para contratações realizadas pela administração pública federal.**
- ❖ **Resolução CNJ nº 400/2021 – Política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.**
- ❖ **Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 – Critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.**
- ❖ **Instrução Normativa MPOG nº 05/2017 – Regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal.**



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

❖ *Instrução Normativa Ibama nº 06/2013 – Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras e Utilizadoras de Recursos Ambientais - CTF/APP.*

Recomendações gerais

As contratações de serviços para a realização de tarefas executivas sob o regime de execução indireta devem observar os critérios e práticas de sustentabilidade. Nos contratos para prestação de serviços, a Justiça do Trabalho deve:

- *Promover o respeito à diversidade e à equidade, de forma a combater a discriminação que se baseie em preconceito e envolva distinção, exclusão e preferência que tenham o efeito de anular a igualdade de tratamento ou oportunidades;*
- *Contribuir para a erradicação do trabalho infantil e para proteger o adolescente do trabalho ilegal;*
- *Contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório; e*
- *Promover a saúde ocupacional e prevenir riscos e doenças relacionados ao trabalho.*

*Deve-se exigir das empresas contratadas para a prestação de serviços que empreguem um número de **jovens aprendizes** equivalente a **cinco por cento (5%), no mínimo, e quinze por cento (15%), no máximo**, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o Art. 429 da CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943).*

A contratada deverá cumprir as cotas raciais e de pessoas com deficiência:

- *Raça: manter um percentual mínimo de pessoas negras, visando atender ao disposto nos arts. 38 e 39 do Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010); e*
- *Deficientes: cumprimento ao quantitativo mínimo previsto, de acordo com o art. 93 da Lei nº 8.213/1991, que estabelece que a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência.*

A contratada deve comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

a) não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 04/2016; e b) não ter sido condenada, a contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta ao previsto:

- *Nos artigos 1º, 3º (inciso IV), 7º (inciso XXXIII) e 170 da Constituição Federal de 1988;*
- *Nos artigos 149, 203 e 207 do Código Penal Brasileiro;*
- *No Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo);*
- *Nas Convenções da OIT nº 29 e nº 105;*
- *No Capítulo IV do Título III (Da Proteção do Trabalho do Menor) do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (CLT);*
- *Nos arts. 60 a 69 da Lei nº 8.069/1990 (ECA), que trata do Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho;*
- *No Decreto nº 6.481/2008, o qual trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação.*



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Nos contratos de prestação de serviços, deve-se obedecer às normas técnicas, de saúde, higiene e de segurança do trabalho, fornecendo aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizando o seu uso, conforme consta da Norma Regulamentadora MTE nº 06.

Nos termos de referência para contratação de serviços com mão de obra residente, deverá constar como obrigação da contratada assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução CSJT nº 98/2012.

A contratada deverá elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do MTE.

*Nos termos de referência para contratação de serviços com mão de obra residente, deverá constar como obrigação da contratada promover, **nos três primeiros meses de contrato**, curso sobre as práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão, acerca de:*

- **Normas de segurança do trabalho;**
- **Redução no consumo de energia, água e demais recursos naturais;**
- **Gestão dos resíduos sólidos no ambiente onde se prestar o serviço;**
- **Demais assuntos pertinentes, a serem definidos pela contratante.**

Sugere-se que os cursos de formação sejam repetidos toda vez que 25% do efetivo presente nas dependências da contratante for constituído de trabalhadores novos, seja por substituição, seja por aumento no quantitativo.

Ainda em relação aos serviços com mão de obra residente, a contratada deverá proceder ao recolhimento de todos os resíduos descartados, promovendo sua destinação final ambientalmente adequada, de acordo com a Lei nº 12.305/2010 e o Decreto nº 5.940/2006.

2.12.3.1 Resolução CSJT 131/2013 - Reserva de vagas para afrodescendentes

A CONTRATADA deve preencher 10% das vagas conforme definido na **Resolução CSJT 131/2013**:

Art. 1º Os editais de licitação visando à contratação de empresas para a prestação de serviços continuados e terceirizados, no âmbito dos Órgãos da Justiça do Trabalho, conterão cláusula prevendo a exigência de que, no mínimo, 10% (dez por cento) das vagas previstas no respectivo contrato sejam preenchidas por trabalhadores afrodescendentes, durante toda a execução contratual.

2.12.3.2 Resolução CSJT 98/2012 - Capacitação mensal em saúde e segurança no trabalho

Todos os profissionais associados ao contrato deverão participar de ações de capacitação em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, observada a carga horária mínima de duas horas mensais, com ênfase na prevenção de acidentes, conforme estabelecido na **Resolução CSJT 98/2012**, que “dispõe sobre a inclusão de exigência de capacitação em saúde e segurança no trabalho nos editais e contratos administrativos firmados pelos Tribunais Regionais do Trabalho”:



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Artigo 1º Os Tribunais Regionais do Trabalho deverão inserir nos editais de licitação cujo objeto seja a contratação de obras ou serviços que envolvam o fornecimento de mão de obra, bem como nos correspondentes contratos administrativos, cláusula com exigência de capacitação de todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, observada a carga horária mínima de duas horas mensais, com ênfase na prevenção de acidentes.

2.12.3.3 Normas regulamentadoras relacionadas à segurança do trabalho

Durante toda a execução contratual a CONTRATADA deverá comprovar o atendimento às normas regulamentadoras aplicáveis, especialmente as listadas no quadro seguinte.

Norma Regulamentadora	Última Atualização
NR-1 - Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais	26/01/2022 07h44
NR-5 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	11/06/2022 10h07
NR-6 - Equipamento de Proteção Individual - EPI	21/12/2022 18h27
NR-7 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO	12/09/2022 14h14
NR-9 - Avaliação e Controle das Exposições Ocupacionais e Agentes Físicos, Químicos e Biológicos	20/01/2022 11h11
NR-17 - Ergonomia - Anexo II - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing	07/03/2022 19h24

Consulta realizada em 03/03/2023

2.13 Conformidade técnica e legal (Art. 18, § 3º, II, I)

Lei nº 8.666/1993

Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

Lei nº 10.520/2002

Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

Lei Complementar nº 123/2006

Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

Resolução CSJT 98/2012

Dispõe sobre a inclusão de exigência de capacitação em saúde e segurança no trabalho nos editais e contratos administrativos firmados pelos Tribunais Regionais do Trabalho.

Resolução CNJ nº 169/2013

Dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Resolução CNJ nº 182/2013

Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Resolução CSJT 131/2013

Reserva vagas para afrodescendentes nos contratos de prestação de serviços continuados e terceirizados, no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus.

Lei nº 13.709/2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Decreto nº 9.507/2018

Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

Decreto nº 10.024/2019

Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

Resolução CNJ 400/2021

Dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

Resolução CNJ 401/2021

Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão.

Resolução CSJT 310/2021

Aprova o Guia de Contratações Sustentáveis para inclusão de critérios de sustentabilidade nas contratações de bens e serviços no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus.

Outras legislações correlatas, incluindo as citadas no item **2.12.3**.

2.14 Obrigações do CONTRATANTE (Art. 18, § 3º, II, m)

Caberá ao Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, como CONTRATANTE:

1. Expedir Ordens de Serviço (OS) e exercer a fiscalização dos serviços prestados;
2. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
3. Permitir acesso aos profissionais da CONTRATADA aos recursos do CONTRATANTE que são necessários à execução dos serviços (salas, equipamentos, softwares e sistemas de informação);
4. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes, solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por prepostos desta;
5. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
6. Comunicar oficialmente à CONTRATADA as falhas verificadas no cumprimento do contrato;



7. Avaliar e homologar o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS) elaborado pela CONTRATADA, observando se foram cumpridas as metas dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS);
8. Disponibilizar sistema de registro de chamados para utilização da CONTRATADA;
9. Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, mobiliários e instalações básicos para o desempenho e alcance das metas dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS), considerando os serviços executados no ambiente físico do CONTRATANTE;
10. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e as etapas para cumprimento das obrigações, quando não definidas nos instrumentos contratuais;
11. Disponibilizar o serviço telefônico do CONTRATANTE para permitir que a CONTRATADA receba as chamadas telefônicas dos usuários internos e externos;
12. Disponibilizar à CONTRATADA os links de acesso às normas de segurança da informação e demais normas pertinentes à execução dos serviços.
13. Assegurar a realização das atividades de Transição Contratual, garantindo a devolução de documentos e recursos materiais, bem como o fornecimento, pela CONTRATADA, de todos os roteiros de atendimento automatizado desenvolvidos para o *chatbot*.
14. Assim que identificada a necessidade, seja através de informação prestada pela empresa ou de solicitação de trabalhador com deficiência lotado em postos dessa contratação, tomar providências para a garantia de acessibilidade e de adaptações razoáveis nos espaços físicos, mobiliários e instalações básicas, bem como a quaisquer outras obrigações atribuídas à CONTRATANTE, quando aplicável.
15. Para fins desse edital, consideram-se:
 - V. Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme [Lei nº 13.146/2015](#).
 - VI. Adaptações razoáveis: adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais, conforme [Lei nº 13.146/2015](#).

2.15 Obrigações da CONTRATADA (Art. 18, § 3º, II, m)

Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações:

2.15.1 Durante toda a vigência do contrato

1. Manter:
 - I. Todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
 - II. Relógio Eletrônico de Ponto Biométrico (REP) instalado no local definido pelo TRT9;
 - III. Todos os seus profissionais identificados por meio do crachá e do uniforme (conforme o cargo), quando em exercício nas dependências do CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento periódico dos insumos, bem como pelo controle rigoroso das comprovações de entrega e por sua correta utilização;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- a. O primeiro fornecimento de uniformes deverá ocorrer até o início da execução dos serviços pelos profissionais, e os próximos conforme a periodicidade definida contratualmente;
 - b. Cada fornecimento de uniformes deverá ser registrado em termo de entrega, assinado eletronicamente e individualmente pelos profissionais que os receberem, com cópia fornecida ao TRT9 via sistema GDT;
 - c. Os uniformes deverão ser repostos na periodicidade estabelecida ou na medida em que sofrerem manchas ou avarias, de forma que os profissionais estejam sempre bem apresentáveis;
 - d. As despesas com o fornecimento dos uniformes serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, que não poderá repassar o custo do uniforme ao ocupante do posto de serviço;
 - IV. Prepostos titular e substituto, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, para atuarem diariamente, no horário de prestação dos serviços, com autonomia e capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, dentro dos prazos determinados pela Equipe de Gestão da Contratação (EGC);
 - V. Os equipamentos de informática do Tribunal, que compõem a reserva técnica, em quantidade suficiente e em pleno funcionamento, descabendo a alegação de problemas de insuficiência de reserva técnica para eximir-se do cumprimento das metas dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS);
 - VI. Apoios ergonômicos e *headsets* para todos os profissionais, ferramentas e EPI para os profissionais de atendimento de segundo nível, de forma a garantir a segurança dos trabalhadores e a perfeita execução dos serviços, fiscalizando o seu uso;
2. Relativamente a seus empregados, responsabilizar-se por:
- I. Recrutamento, seleção, treinamento, acompanhamento e reciclagem;
 - II. Realizar a gestão da escala de funcionários, de maneira que o serviço não seja impactado por eventuais faltas, atrasos, férias ou licenças, não obstante as glosas previstas para postos faltosos;
 - III. Manter a disciplina e bom clima organizacional;
 - IV. Monitorar a qualidade dos atendimentos realizados e o desempenho dos profissionais, dando orientações, em especial (mas não exclusivamente), quanto:
 - a. À pontualidade e à permanência nos postos de serviços, para a correta prestação dos serviços contratados;
 - b. Aos procedimentos de segurança aplicáveis à execução dos serviços;
 - c. À manutenção de higiene pessoal durante a prestação dos serviços;
 - d. À adequada operação de equipamentos de comunicação e de informática, ferramentas ou sistemas utilizados na execução dos serviços;
 - e. À necessidade de boa articulação com a área competente do CONTRATANTE, visando à solução das dificuldades eventualmente surgidas na execução dos serviços;
 - V. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais da CONTRATADA alocados na execução dos serviços, assumindo a responsabilidade e tomando todas as providências e/ou cumprindo obrigações:
 - a. Necessárias ao atendimento de profissionais acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- b. Estabelecidas na legislação relativa a acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que nas dependências do CONTRATANTE;
- VI. Assegurar aos profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho das respectivas categorias profissionais;
- VII. Assumir integral responsabilidade por eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- VIII. Observar todas as providências, obrigações e conformidades relacionadas às condições técnicas e operacionais necessárias à execução das atividades previstas para o Serviço de Atendimento de Primeiro Nível, em atendimento aos requisitos estabelecidos no Anexo II da **NR-17**, solicitando ao CONTRATANTE a execução de qualquer intervenção de natureza física ou de infraestrutura relacionada à referida norma, que será providenciada conforme a disponibilidade de recursos do Tribunal;
- IX. Observar o layout, as orientações posturais, o nível de luminosidade, ruído e conforto térmico dos ambientes, bem como solicitar formalmente ao TRT9 as adequações físicas necessárias ao cumprimento integral das demais normas regulamentadoras aplicáveis;
- X. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à Fiscalização ou ao acompanhamento do CONTRATANTE;
- XI. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE;
- XII. Solicitar à Equipe de Gestão da Contratação (EGC) os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que não constem nos instrumentos contratuais ou nos fluxos de trabalho vigentes;
- XIII. Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE as necessidades de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados, quando da previsão ou concretização de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, comprovando-se imediatamente à Equipe de Gestão da Contratação (EGC) os requisitos de qualificação para eventual modificação de privilégios;
- XIV. Observar, na gestão dos seus recursos humanos, toda a legislação vigente, em especial as determinações contidas nas Normas Regulamentadoras que complementam o Capítulo V (Da Segurança e da Medicina do Trabalho) do Título II da Consolidação das Leis do Trabalho (**CLT**), principalmente a **NR-1** (Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais) que estabelece a obrigação de elaboração do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), a **NR-6** (Equipamento de Proteção Individual - EPI), a **NR-7** (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO) e a **NR-9** (Avaliação e Controle das Exposições Ocupacionais a Agentes Físicos, Químicos e Biológicos), além das demais normas reguladoras do exercício da profissão, em função de sua condição de empregadora;
- XV. Manter 2 (dois) postos ocupados por pessoas com deficiência conforme item **2.6.16.1**;
- XVI. Executar e monitorar os serviços objeto do contrato, de acordo com Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS), utilizando o sistema de gestão de chamados, os sistemas de chat e o sistema de telefonia (todos disponibilizados pelo CONTRATANTE), em todas as etapas da prestação dos serviços;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

3. Abster-se e fazer com que seus funcionários se abstenham de:

- I. Executar quaisquer atividades, incluindo acesso à Internet, não relacionadas aos serviços contratados, durante o horário em que estiverem prestando os serviços;
- II. Abordar autoridades, servidores e estagiários para tratar de assuntos particulares ou atinentes ao contrato, exceto se forem membros da Equipe de Gestão da Contratação;
- III. Participar, no âmbito do CONTRATANTE, de manifestações ou reivindicações em grupo, ou de veicular boatos ou comentários desrespeitosos relativos a outras pessoas, seja verbalmente, por escrito ou eletronicamente;
- IV. Utilizar os telefones do CONTRATANTE, postos sob sua responsabilidade, para tratar de assuntos alheios ao serviço, sendo que eventuais usos para fins particulares terão seu custo verificado e descontado da Nota Fiscal relativa ao pagamento mensal;
- V. Subcontratar empresa para alocar os profissionais que atuarão presencialmente, pois, os profissionais deverão estar todos registrados em carteira de trabalho (CTPS) assinada pela CONTRATADA;
- VI. Contratar profissionais que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE, devendo na ocorrência de quaisquer umas das hipóteses descritas, comunicar o fato à Fiscalização, de imediato e por escrito, em função do que prevê o art. 3º da [Resolução CNJ 7/2005](#), com nova redação dada pela [Resolução CNJ 9/2005](#);

4. Relativamente à proteção de dados:

- I. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na [Lei nº 13.709/2018](#) e, no que couber, na [Política TRT-PR nº 55/2021](#), sendo vedado o repasse das informações a outras pessoas (físicas ou jurídicas), salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do avençado;
- II. Na hipótese de verificar que o cumprimento do contrato depende da transferência, compartilhamento e/ou recebimento de dados pessoais com/ou de terceiros, a CONTRATADA compromete-se a celebrar com a pessoa, antes da operação, compromisso formal de preservar a confidencialidade e a segurança de tais dados, bem como a estender a ela todas as suas obrigações relativas ao tratamento de dados pessoais previstas neste instrumento;
- III. Se abster de utilizar todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta do ajuste;
- IV. Aplicar medidas técnicas e administrativas adequadas de segurança para a proteção dos dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual;
- V. Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar com condições de rastreabilidade e de fornecer prova eletrônica a qualquer tempo;
- VI. Seguir fielmente as diretrizes e instruções transmitidas pelo CONTRATANTE;
- VII. Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo a prova do compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição à CONTRATANTE, mediante solicitação;
- VIII. Permitir a realização de auditorias, incluindo inspeções pelo CONTRATANTE ou por auditor autorizado, e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- IX. Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pelo CONTRATANTE, de obrigações perante titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;
- X. Comunicar formalmente e de imediato ao encarregado do CONTRATANTE a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos em virtude de verificações ou inspeções; e
- XI. Descartar de forma irrecuperável ou devolver para o CONTRATANTE todos os dados pessoais e as cópias existentes, após a satisfação da finalidade respectiva ou o encerramento do tratamento por decurso de prazo ou por extinção de vínculo legal ou contratual, mediante manifestação formal das providências adotadas, incluindo a data da operação.

2.15.2 Mensalmente

- 1. Efetuar os pagamentos dos salários dos profissionais que prestam serviços, incondicionalmente, **até o 5º (quinto) dia útil** subsequente ao mês vencido;
- 2. Fornecer, **até o último do mês**, auxílio-alimentação e vale-transporte correspondentes ao mês seguinte, ou fornecer transporte provido pela CONTRATADA (comprovado) que atenda os respectivos deslocamentos;
- 3. Entregar às Equipes de Fiscalização do Contrato, antes do início da prestação dos serviços e mensalmente, por ocasião da admissão de cada novo profissional, cópia organizada de toda a documentação abaixo relacionada, devendo estar acompanhada de cópias (autenticadas em cartório ou simples, acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber):
 - I. Documentos comprobatórios de formação, experiência e capacitação dos profissionais;
 - a. A comprovação de experiência será efetuada com a apresentação de registro em CTPS ou declaração do empregador, devendo os cargos estar relacionados à descrição das atividades no Curriculum Vitae;
 - b. A comprovação de formação específica do profissional (incluindo as certificações obrigatórias) será realizada mediante apresentação do respectivo diploma ou certificado;
 - II. CTPS dos empregados admitidos, preferencialmente a CTPS Digital (certificada);
 - III. Exames médicos admissionais dos profissionais que prestarão os serviços;
 - IV. Termos de fornecimento de insumos (uniformes, crachás, *headsets*, malas e kits de ferramentas, apoios ergonômicos, EPI, entre outros itens aplicáveis, dependendo do cargo), assinados eletronicamente pelos profissionais que os receberem;
 - V. Termos de compromisso e de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pelo CONTRATANTE, assinados eletronicamente pelos profissionais;
 - VI. Comprovante de envio, aos funcionários, de todos links de acesso aos normativos vigentes, afetos à Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
 - VII. Para os postos de Monitoramento, apenas quando houver novos monitores admitidos no período, em conformidade com o art. 4º da [Resolução CNJ 156/2012](#), todas as seguintes certidões ou declarações negativas dos novos profissionais que forem admitidos para exercer funções de monitoramento:
 - a. Das Justiças Federal, Eleitoral, Estadual ou Distrital e Militar;
 - b. Dos Tribunais de Contas da União e do Estado do Paraná;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- c. Do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça;
- d. Do conselho ou órgão profissional competente, constando a informação de que não foi excluído do exercício da profissão;
- e. Dos entes públicos ou órgãos jurisdicionais, em que tenha trabalhado nos últimos dez anos, constando a informação de que não foi demitido, a qualquer título, não teve cassada aposentadoria ou disponibilidade e não foi destituído de cargo em comissão.

Observação: Somente com a entrega dos documentos exigidos será feita a configuração e disponibilização dos acessos à rede do TRT9 e aos sistemas necessários à operação, não sendo aceito o ingresso de profissionais que não comprovem o atendimento a todas as exigências;

- 4. Sempre que o funcionário estiver lotado em vaga reservada a pessoas com deficiência, comprovação, através de laudo emitido por profissional de saúde de nível superior, preferencialmente habilitado na área de deficiência relacionada ou em saúde do trabalho, de condição que configure deficiência;
 - I. Deve constar no laudo, conforme IN 98/2012 da Secretaria de Inspeção do Trabalho: identificação do trabalhador; identificação do tipo de deficiência; descrição das alterações físicas, sensoriais, intelectuais e mentais e as interferências funcionais delas decorrentes; data, identificação, nº de inscrição no conselho regional de fiscalização da profissão correspondente e assinatura do profissional de saúde; e concordância do trabalhador para divulgação do laudo à Auditoria-Fiscal do Trabalho e ciência de seu enquadramento na reserva legal.
 - II. O laudo médico pode ser substituído pelo “Certificado da Pessoa com Deficiência” emitido pelo INSS a beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) ou do Auxílio-Inclusão à Pessoa com Deficiência, quando for o caso.
- 5. Entregar às Equipes de Fiscalização do Contrato, para avaliação do adimplemento das obrigações contratuais e legais da CONTRATADA e homologação dos serviços prestados:
 - I. Até o **7º dia útil** do mês subsequente ao da prestação do serviço:
 - a. Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (**RPMS**), informando qual foi o percentual de alcance das metas definidas para cada um dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS), as recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, bem como demais informações relevantes para a gestão contratual;
 - II. Até o **dia 25** do mês subsequente ao da prestação dos serviços:
 - a. **Nota Fiscal** de prestação de serviços, com o valor líquido total, após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços, validados após a realização da Reunião de Posicionamento Mensal (**RPM**), considerando as informações contidas no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (**RPMS**), bem como possíveis glosas referentes aos postos de serviço descobertos (faltosos) no mês de referência;
 - b. **DATABOOK** apresentado via Sistema GDT, contendo toda a documentação obrigatória da CONTRATADA e dos profissionais que prestam serviços no contrato;
- 6. Entregar às Equipes de Fiscalização do Contrato a documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços, quando do encerramento do contrato, ou nos meses em que houver demissão de profissionais pela CONTRATADA, devendo estar acompanhada de cópias



(autenticadas em cartório ou simples, acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber), dos seguintes documentos:

- I. Notificação de aviso prévio aos profissionais desligados;
 - II. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos profissionais que atuaram na prestação dos serviços contratados, devidamente homologados, quando exigível, pelo sindicato da categoria;
 - III. Comprovantes de pagamento das verbas rescisórias;
 - IV. Exames médicos demissionais dos profissionais desligados;
 - V. CTPS dos profissionais demitidos, preferencialmente a CTPS Digital (certificada);
 - VI. Guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS, se exigíveis;
 - VII. Extrato dos depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado demitido;
 - VIII. Documentos específicos do **DATABOOK** afetos ao último mês de prestação de serviços;
7. Entregar ao CONTRATANTE todos os documentos exigidos no **DATABOOK**, separados por funcionário, por tipo de documento, conforme critérios de uso do Sistema GDT, observando que a documentação relativa aos empregados da CONTRATADA deve referir-se somente àqueles envolvidos diretamente na prestação dos serviços;
 8. Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução da presente contratação, conforme prevê o artigo 71 da [Lei n.º 8.666/1993](#);
 9. Proporcionar aos profissionais, mensalmente, ações de transferência de conhecimento, sem que isso implique ônus para o CONTRATANTE ou para os empregados da CONTRATADA;

2.15.3 Diariamente

1. Registrar e controlar a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, conforme o artigo 74, § 2º, da [CLT](#) através do sistema de Registro Eletrônico de Ponto (REP) fornecido pela CONTRATADA e instalado nas dependências do CONTRATANTE;
 - I. Realizar o acompanhamento e o controle diário da correta frequência de seus profissionais alocados na prestação dos serviços, devendo a empresa fiscalizar e acompanhar diariamente o controle eletrônico da frequência de cada posto, com vistas a assegurar o bom funcionamento da prestação dos serviços, a conformidade trabalhista e contratual, a correta marcação de jornada, evitando assim a ocorrência de não conformidades contratuais.
 - a. A simples utilização do sistema de Registro Eletrônico de Ponto (REP) não exime a CONTRATADA da responsabilidade de o controle diário da correta frequência de seus profissionais;
 - II. Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, de forma a manter o número mínimo de profissionais exigido na operação (em cada Serviço), visando evitar descontos decorrentes do não atingimento das metas dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) e evitando também a configuração de glosas diárias, aplicáveis conforme esta regra:

$$G = (R\$ \times F) / D$$

G = Glosa

R\$ = Valor mensal do posto de serviço

F = Dias úteis em que os serviços não foram prestados (posto faltoso ou descoberto, abaixo do mínimo)

D = Dias úteis ao mês: 22 (padrão)

$$G = (R\$ \times F) / 22.$$



2.15.4 Sempre que for solicitado pelo CONTRATANTE

1. Desligar do contrato, de forma diligente e inquestionável, em até 1 (um) dia útil, a partir da solicitação do TRT9, profissionais cuja permanência no ambiente do CONTRATANTE, atuação ou comportamento forem julgados prejudiciais, insuficientes, inconvenientes à boa ordem ou insatisfatórios à disciplina (transgredindo normas legais ou disciplinares do CONTRATANTE ou da legislação trabalhista), à técnica ou ao interesse dos serviços;
2. Atender às solicitações do CONTRATANTE para execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, desde que a CONTRATADA tenha sido previamente comunicada;
 - I. A realização de serviços extraordinários, a que se refere a alínea acima, será limitada a no máximo 240 (duzentas e quarenta) horas por semestre, para o Serviço de Atendimento de Segundo Nível, não havendo, a princípio, previsão de realização de serviços extraordinários para os demais serviços, salvo no caso de feriado municipal de Curitiba, quando uma parte reduzida das equipes de atendimento poderá atuar em regime de plantão, acompanhadas de seus respectivos monitores, para atendimento às unidades da RMC ou do interior do estado do Paraná;
 - II. As horas efetivamente trabalhadas pelos profissionais do Serviço de Atendimento de Segundo Nível, quando designados pela CONTRATADA para a realização de plantão em regime de sobreaviso, também serão contabilizadas dentro do limite de 240 (duzentas e quarenta) horas por semestre, para fins de pagamento em pecúnia;
 - III. Caso seja necessário atendimento presencial durante o regime de sobreaviso, o deslocamento do técnico até o Tribunal fica a cargo do profissional, que será ressarcido nos termos do subitem "2" das Obrigações Mensais da CONTRATADA (2.15.2);
 - IV. Para o pagamento de eventuais horas extras em razão de solicitação do Tribunal, inclusive aquelas relacionadas ao atendimento em sobreaviso, a CONTRATADA deverá utilizar, se possível e conforme estabelecido nos acordos ou convenções coletivas de trabalho da categoria, o regime de compensação de horas, previsto na CLT, art. 59, § 2º, e na Súmula nº 85 do Tribunal Superior do Trabalho;
 - V. Somente o residual, isto é, as horas que não puderem ser compensadas, é que estará sujeito ao pagamento, observando todas as disposições legais, incluindo o pagamento de vale-transporte e vale alimentação adicionais, quando aplicáveis, bem como o estabelecido nos acordos e convenções coletivas de trabalho da categoria, a depender da comprovação documental pela CONTRATADA e anuência prévia do CONTRATANTE. A fórmula constante da tabela abaixo, define o custo da hora extra eventual:

$$\text{Valor da Hora Extra Eventual} = \frac{\text{Salário}}{\text{Horas Mês}} \times \text{Acréscimo Legal} \times \text{Encargos Sociais} \times (\text{Lucros e Tributos})$$

Salário = Salário + Adicionais

Horas Mês = Divisor referente ao número de horas mensais, assumindo o valor de 180 para 30 horas semanais e 200 para 40 horas semanais.

Acréscimo Legal = Índice referente ao acréscimo sobre a hora normal, assumindo os valores de:

1,5 para o acréscimo legal de 50% sobre o valor do salário para os serviços realizados de segunda-feira a sábado;

ou

2,0 para o acréscimo legal de 100% sobre o valor do salário para os serviços realizados aos domingos e feriados.

Encargos Sociais = Percentual resultante da soma dos componentes do "Módulo 2" da planilha de composição dos referidos encargos.

Lucros e Tributos = Utiliza-se a fórmula constante do edital para o Cálculo do BDI, excluindo-se o percentual referente à Taxa de Despesa Administrativa, considerando os percentuais de Taxa dos Tributos sobre o Faturamento e Taxa de Lucro apresentados pela licitante.



- VI. Apenas a prestação de serviço extraordinário solicitado pelo CONTRATANTE implicará em acréscimo de despesas para o Tribunal;
- VII. O CONTRATANTE não pode e nem deve ser impactado financeiramente na hipótese de a CONTRATADA executar espontaneamente serviços extraordinários, visando o atingimento de suas metas de desempenho;
- VIII. A expressão "alteração temporária das escalas de trabalho" abrange tanto a extrapolação da jornada de um colaborador dentro do horário em que os serviços contratados devem ser prestados (das 08h00min às 18h00min) quanto à eventual superação desses limites;

2.15.5 Sobre os requisitos de segurança da informação

1. Conhecer e divulgar a seus profissionais a **Política de Segurança da Informação (PSI)** e o **Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)** do TRT9;
2. Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços que serão executados, inclusive com a entrega ao CONTRATANTE do Termo de Ciência (TC) assinado por todos os seus profissionais, declarando conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) assinado pela CONTRATADA e das Normas de Segurança da Informação vigentes no TRT9;
3. Observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
4. Credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;
5. Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial ou outros meios de controle;
6. Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE (aos quais a CONTRATADA ou seus colaboradores tenham acesso) sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem (discos rígidos, discos ópticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas, entre outros);
7. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;
8. Comunicar ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissionais, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

2.16 Documentação exigida

As exigências de Formação, Experiência e Capacitação dos profissionais envolvidos na execução do contrato serão detalhadas no item 5. As demais documentações que deverão ser entregues periodicamente serão detalhadas no anexo que trata do DATABOOK.



3 DETALHAMENTO DO OBJETO (ART. 18, § 3º, III)

3.1 Requisitos técnicos (Art. 18, § 3º, IV)

Os itens seguintes tratam dos requisitos técnicos dos serviços que serão contratados.

3.1.1 Atividades da Central de Serviços

Conforme proposto pela biblioteca ITIL, a **Central de Serviços de TI do TRT9** é responsável por realizar as seguintes atividades principais:

- Ser o ponto único de contato entre os usuários e as equipes de suporte e manutenção dos serviços e sistemas de TI suportados pelo Tribunal;
- Registrar todas as solicitações de serviços de TI, sejam requisições ou incidentes;
- Prestar atendimento de primeiro nível, visando restaurar os serviços de TI o mais rápido possível, acionando as equipes de atendimentos de níveis superiores, sempre que necessário;
- Gerenciar os incidentes de TI desde sua identificação até o encerramento dos registros;
- Fornecer aos usuários informações sobre o status do tratamento das solicitações registradas;
- Encerrar os registros de solicitações de serviços, buscando obter a aprovação dos usuários;
- Comunicar o planejamento de mudanças e as ocorrências de indisponibilidades em serviços e sistemas de TI.

3.1.2 Níveis de atendimento às solicitações de serviços

Os dois primeiros níveis de atendimento cabem à Central de Serviços de TI que, no TRT9, compreende atividades executadas por profissionais prestadores de serviços terceirizados.

O 1º nível de atendimento recebe todos os chamados de usuários internos e externos, faz a triagem, resolve ou direciona chamados elegíveis ao 2º nível de atendimento, podendo também encaminhar chamados complexos aos especialistas de TI do TRT9, que atuam no 3º nível de atendimento. Quando necessário, pode acionar fornecedores externos, que correspondem ao 4º nível de atendimento. O 1º nível de atendimento resolve, em média, 60% das solicitações, sem necessidade de acionar outros níveis.

O 2º nível de atendimento presta atendimento local nos prédios institucionais do Tribunal, em Curitiba e RMC, exclusivamente aos usuários internos (Magistrados e Servidores) do TRT9. Realiza também atendimento remoto às unidades do interior do estado do Paraná. O 2º nível de atendimento será sempre acionado quando a necessidade do usuário interno requerer atendimento presencial ou estiver fora do escopo de atuação do 1º nível de atendimento. O 2º nível de atendimento resolve, em média, 15% das solicitações, podendo também acionar fornecedores externos, caso necessário.

Já o 3º nível de atendimento, em função da especialidade e responsabilidade envolvidas, cabe às equipes de TI do próprio Tribunal, responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas judiciais e administrativos, atuando também nas áreas de infraestrutura, redes de transmissão de dados, banco de dados, segurança da informação, servidores de rede, servidores web, entre outras.

Por fim, o 4º nível de atendimento consiste no apoio realizado pelas equipes de TIC de outros órgãos, em especial do CSJT (em se tratando de sistemas nacionais). Atuam também no 4º nível de atendimento as empresas que celebram, com o Tribunal, contratos para fornecimento de links de comunicação ou de equipamentos.



Figura 1 - Níveis do atendimento do TI no TRT9



3.1.3 Roteiros de atendimento

A prestação dos serviços de atendimento deverá ocorrer conforme os procedimentos técnicos disponíveis na Wiki da Central de Serviços de TI (<https://www.trt9.jus.br/cswiki>), os quais consistem, basicamente, nos seguintes tipos de documentos:

- Políticas de TIC publicadas na página de Transparência do Portal do TRT9;
- Documentação de processos, para as Unidades de Tecnologia de Informação do Tribunal;
- Procedimentos executivos de atendimento, para a Central de Serviços de TI;
- Orientações técnicas para usuários internos (magistrados e servidores);
- Orientações técnicas para usuários externos (principalmente advogados e peritos).

Quantidade de artigos na Wiki da Central de Serviços de TI		
Nível de Acesso	Descrição	Quantitativo
N0	Tutoriais para consulta pelos próprios usuários	1291
N1-2	Procedimentos de uso da Central de Serviços de TI	3115
N3-4	Procedimentos de uso dos servidores de TI do TRT9	86

Levantamento realizado em 13/10/2022.

3.1.4 Atualização constante dos roteiros de atendimento

Caberá às equipes da Central de Serviços de TI elaborar novos procedimentos e atualizar os procedimentos existentes, de modo que possam servir como referência para a realização das atividades de atendimento, pela própria Central de Serviços de TI ou em situação de contingência. As atividades de elaboração e atualização dos procedimentos destinados à consulta e execução direta pelos próprios usuários, internos e externos, também caberão às equipes da Central de Serviços de TI. Mensalmente serão avaliados os procedimentos utilizados de forma mais frequente pela Central de Serviços de TI, no atendimento às necessidades dos usuários, devendo ser criados novos documentos, adequados ao uso pelos próprios usuários, dentro do que lhes for possível executar, de forma que os usuários possam, gradativamente, usar o autosserviço.

A disponibilização de procedimentos que viabilizem o autosserviço tem por objetivo suprir uma lacuna do atendimento aos usuários, relativamente ao período noturno, bem como nos feriados e nos finais de semana, quando o atendimento da Central de Serviços de TI não está disponível. Mensalmente, deverão ser avaliados os dez procedimentos mais utilizados, para que sejam criados novos procedimentos (ou revisados, caso já existam) adequados ao autosserviço.



A constante evolução da Wiki da Central de Serviços de TI e as duas iniciativas anteriores, relativas ao fomento ao autosserviço e, também, à automatização do atendimento, que será visto no próximo item, visam tornar efetivos os conceitos da metodologia KCS (*Knowledge Centered Service*), que viabilizam a implantação de um centro de Suporte Centrado no Conhecimento. As vantagens desta metodologia podem ser reconhecidas diretamente no site do CSI (*Consortium for Service Innovation*), que criou a metodologia, ou através de outros sites, artigos ou mesmo na literatura relacionada.

Já a validação dos procedimentos criados ou alterados pela Central de Serviços, antes de sua publicação, contará com a participação de servidores de TI do TRT9.

3.1.5 Atualização de roteiros de atendimento automatizado

Mediante a implantação de uma solução de *chatbot* (ou Assistente Virtual Inteligente - AVI), os procedimentos mais utilizados no mês deverão também ser transformados em scripts de atendimento automatizado, cabendo à Central de Serviços de TI monitorar a efetividade dos atendimentos prestados (ou triados) de forma automática, providenciando a adequação dos scripts caso se verifique que os atendimentos não estejam sendo bem-sucedidos.

Esta análise deverá ser realizada constantemente e apresentada aos servidores do TRT9 que respondem pelo Gerenciamento da Central de Serviços de TI e pelo Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TI, para avaliação conjunta das necessidades de adequação.

3.1.6 Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM)

A CONTRATADA deverá realizar atividades regulares de capacitação, chamadas Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM), em decorrência de alterações em versões de sistemas ou procedimentos, além da revisão e atualização dos procedimentos utilizados. As ATCM deverão atender às cargas horárias mínimas exigidas nos indicadores de treinamento e poderão ser planejadas com a participação dos servidores que atuam nos papéis de Gerentes de Processos ITIL (conforme a necessidade), para que sejam avaliadas conjuntamente as necessidades de treinamento.

As ações de capacitação serão realizadas pelo Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento, em sala própria para esta atividade, localizada no prédio anexo ao Fórum Trabalhista ou em outro local do TRT9, que seja adequado a este fim. Desta forma, não serão permitidas ações de treinamento no próprio local de trabalho das equipes de atendimento.

A comprovação da necessidade de realização de ações específicas de capacitação, com o objetivo de corrigir o baixo desempenho técnico dos profissionais, se dará através do apontamento de Não Conformidades Técnicas (NCT) diretamente nos registros de atendimentos, cadastrados no sistema de gestão de solicitações de serviços.

Caso um profissional reincida em falhas no curso de um mês, este deverá interromper automaticamente suas atividades de atendimento para receber o treinamento específico, que visa sanar as NCT registradas. A reincidência será caracterizada pelo registro de cinco NCT por mês, para o mesmo profissional, independentemente do tipo de NCT registrada.

A equipe de Fiscalização Técnica (FT) poderá, a qualquer momento, auditar o sistema de registros de chamados, o sistema de gravação de atendimentos telefônicos e os registros de atendimentos prestados via chat, com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados.



A CONTRATADA, por sua vez, também deverá realizar constantemente as verificações destes mesmos registros, buscando assegurar a qualidade dos serviços prestados por suas equipes de atendimento e identificar qualquer necessidade de melhoria nos processos de atendimento e de capacitação.

3.1.7 Sistema de registro de solicitações de serviços

Desde o início do ano de 2017, o TRT9 utiliza o sistema Assyst para registrar todo o ciclo de vida das solicitações de serviço, registradas em nome dos usuários internos e externos. Desde março de 2022, está em uso a versão Assyst 11.3.8 e os links sugeridos a seguir permitem conhecer as características desta solução de ITSM.

Site	Link
IFS Assyst	https://assyst.ifs.com/your-role/service-desk
assystWiki	https://wiki.axiossystems.com/assyst11-3Wiki/index.php/Home_Page

Além de ser utilizado para a execução das atividades previstas nos processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisição, o sistema Assyst também é utilizado por outros processos ITSM, como os processos de Gerenciamento do Catálogo de Serviços e o processo de Gerenciamento de Mudanças. Novos processos poderão vir a ser operacionalizados com o uso deste mesmo sistema.

Observação: O TRT9 poderá vir a utilizar outros sistemas, posteriormente à assinatura do contrato, sendo que a eventual substituição do sistema de registro de solicitações de serviços somente ocorrerá após amplo planejamento, incluindo atividades de capacitação para a Central de Serviços, devendo a CONTRATADA utilizar os sistemas disponibilizados pelo Tribunal.

3.1.8 Pesquisa de satisfação

Cada atendimento prestado pela Central de Serviços de TI estará sujeito à participação dos usuários na pesquisa de satisfação. Tanto os usuários internos como os usuários externos podem participar, registrando suas manifestações diretamente no sistema Assyst. Os usuários internos e externos também podem acessar diretamente o sistema Assyst, através de endereços específicos, tanto para registrar como para acompanhar o atendimento às suas solicitações.

3.1.9 Horário de atendimento

Considerando o **Ato TRT9 34/2016**, que "dispõe sobre as medidas para redução de gastos com energia elétrica visando o equilíbrio orçamentário, em face dos cortes decorrentes da Lei nº 13.255/2016 e da MP nº 711/2016 no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região", o expediente interno do TRT9 deve ser cumprido conforme seu artigo 1º.

Art. 1º Alterar, em caráter excepcional e até ulterior deliberação, o horário de funcionamento do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, de forma que o expediente interno seja cumprido das 8h30 às 17h30 e o externo das 11h00 às 17h00, sempre de segunda a sexta-feira, assegurado o atendimento pelo plantão judiciário permanente em primeiro e segundo graus.

Todavia, para viabilizar um melhor atendimento aos usuários que eventualmente precisem realizar suas atividades um pouco antes ou um pouco depois do horário de expediente interno, o horário de atendimento da **Central de Serviços de TI** é das **8h00 às 18h00**, em dias úteis, conforme o Calendário do Judiciário, disponível no Portal do TRT9.



Já durante o recesso judiciário (**20 de dezembro a 06 de janeiro** - exceto nos dias considerados feriados e nos finais de semana), o horário de atendimento da Central de Serviços de TI será das **11h00 às 18h00**, apenas para assuntos urgentes. Disposições em contrário poderão constar em portarias específicas, publicadas pelo TRT9 a cada ano.

3.1.10 Canais de atendimento

Os atuais canais de atendimento estão divulgados na página da **Central de Serviços de TI**, acessível a partir do menu **Contato** do **Portal do TRT9**:

- Atendimento telefônico via (41) 3310-7120;
- Atendimento via chat;
- Atendimento via correio eletrônico;
- Atendimento via sistema AssystNET.

3.1.11 Endereços das unidades que serão atendidas presencialmente em Curitiba

O TRT9 possui quatro prédios na Capital do Estado do Paraná, localizados nos seguintes endereços:

Município	Prédio	Endereço
Curitiba	Edifício-Sede	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 528 - Centro
	Fórum Trabalhista	Avenida Vicente Machado, 400 - Centro
	Prédio Administrativo	Avenida Vicente Machado, 147 - Centro
	Sede Cajuru	Rua Vidal Natividade da Silva, 555 - Cajuru

As equipes da CONTRATADA ficarão alocadas na Sobreloja do Edifício Anexo ao Fórum Trabalhista, podendo uma parte da equipe ser alocada em outros prédios, conforme a necessidade do Tribunal.

3.1.12 Atendimento presencial eventual às unidades localizadas na RMC

Além dos endereços informados no quadro anterior, os profissionais do Serviço de Atendimento de Segundo Nível poderão realizar atendimentos nas unidades localizadas em alguns municípios da Região Metropolitana de Curitiba (RMC), para realização de requisições programadas, que envolvam atividades de fornecimento, remoção, substituição ou movimentação de equipamentos, conforme endereços listados no quadro seguinte.

Município	Prédio	Endereço
Araucária	Fórum Trabalhista	Avenida Alfredo Charvet, 862 - bairro Vila Nova
Campo Largo	Vara Única do Trabalho	Avenida Padre Natal Pigatto, nº 1675 - Vila Elizabeth
Colombo	Fórum Trabalhista	Rua José Cavassin, 125 - Centro
Paranaguá	Fórum Trabalhista	Rua Manoel Pereira s/nº (esq. c/ Rua Odilon Mader) - Jardim Alvorada
Pinhais	Vara Única do Trabalho	Rua América do Sul, 629 - Vila Irene
Ponta Grossa	Fórum Trabalhista	Rua Maria Rita Perpétuo da Cruz, 11 - Oficinas
São José dos Pinhais	Fórum Trabalhista	Rua das Nações Unidas, 1.101 - Bairro Cidade Jardim



3.1.13 Atendimentos residenciais

Além das unidades já listadas, os profissionais do SASN poderão realizar atendimentos residenciais a usuários internos, em situações eventuais e extraordinárias, a pedido do Tribunal, considerando a capital e os municípios elencados no tópico anterior.

3.1.14 Transporte de equipamentos

As atividades de transporte de equipamentos entre os prédios do TRT9 e nos atendimentos residenciais a usuários internos, ficarão sob a responsabilidade do TRT9, podendo a CONTRATADA atuar no agendamento dos transportes, em conjunto com os servidores do TRT9.

3.1.15 Transporte de profissionais

Para viabilizar a realização de requisições programadas nas unidades localizadas na RMC, ou dos atendimentos residenciais a usuários internos, o transporte dos profissionais ficará a cargo do TRT9, podendo a CONTRATADA atuar no agendamento dos transportes, junto com os servidores do TRT9.

3.1.16 Gestão do estoque de equipamentos de microinformática

O prédio da capital, anexo ao Fórum Trabalhista, na Av. Vicente Machado, nº 400, concentra a maior parte do estoque de equipamentos de microinformática, sendo a gestão destes equipamentos de responsabilidade do TRT9. A partir deste estoque são enviados os equipamentos destinados às unidades do Tribunal localizadas em todos os outros municípios do estado. Da mesma forma, os equipamentos eventualmente desinstalados das unidades do interior do estado são encaminhados ao estoque. Além dos equipamentos armazenados no referido estoque, para que o atendimento dos usuários localizados nos demais prédios possa ser realizado com celeridade, em caso de necessidade de substituição de equipamentos, cada prédio conta com um pequeno estoque de equipamentos, cuja gestão será compartilhada entre o TRT9 e a empresa CONTRATADA.

3.1.17 Atendimentos extraordinários

Não deverão ser realizados serviços extraordinários que excedam a jornada de trabalho dos profissionais ou o horário de atendimento da Central de Serviços de TI, salvo se solicitado formalmente pelo TRT9, com antecedência suficiente para que o deslocamento das escalas de trabalho possa ser planejado em conjunto com o preposto da CONTRATADA. O TRT9 estima um limite máximo de 240h extras semestrais.

Nos feriados municipais de Curitiba e nos recessos forenses, haverá atendimento de plantão presencial, conforme escala a ser planejada antecipadamente, devendo também ser planejadas de forma antecipada as escalas de compensação ou a autorização para o pagamento de horas extras, em caso de impossibilidade da realização de compensação. Sempre que as equipes de atendimento vierem a atuar em regime de plantão presencial, as atividades deverão ser acompanhadas por pelo menos um supervisor do Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento, sendo que também existirá escala de plantão de servidores de TIC, para atuação com o perfil de atendimento de 3º nível.

Nos plantões presenciais, o horário de atendimento e o quantitativo de postos requisitados a trabalhar poderão ser reduzidos, conforme estudo a ser realizado previamente a cada plantão, considerando a demanda estimada, tanto para atendimentos de primeiro como de segundo nível, devendo ser solicitadas previamente as autorizações para entrada nos prédios. Nestas ocasiões, não haverá redução no valor do pagamento mensal em decorrência da dispensa de alguns profissionais, mas, poderão ocorrer descontos em função do não atingimento dos indicadores de nível mínimo de serviço (NMS).



3.1.18 Plantões de atendimento em sobreaviso

Esta contratação prevê atendimento de plantão em regime de sobreaviso, para dois postos de atendimento de 2º nível, serviço este destinado ao atendimento às necessidades de suporte técnico consideradas urgentes, que surgem após o horário de expediente interno do Tribunal ou nos dias e horários em que não há expediente forense, principalmente para os magistrados que realizam **Plantão Judiciário no 1º e no 2º Graus**.

O plantão será acionado via telefone celular (a ser fornecido pela CONTRATADA), nos seguintes horários:

- Nos dias úteis entre **18h00** e **22h00**;
- No recesso judiciário entre **8h00** e **11h00** e entre **18h00** e **22h00**;
- Dias considerados feriados e finais de semana entre **8h00** e **22h00**.

A gestão da escala dos profissionais será de total responsabilidade da empresa CONTRATADA.

3.1.19 Fornecimento de insumos

Os insumos que serão fornecidos pela CONTRATADA, especialmente os Equipamentos de Proteção Individual, deverão ser utilizados por todos os profissionais que atuam na prestação dos serviços. Os itens cujos quantitativos devem ser fornecidos por profissional devem ser fornecidos para todos os profissionais que atuam na prestação dos serviços. Os profissionais que vierem a ser alocados além do quantitativo mínimo também deverão receber os quantitativos exigidos e substituídos conforme a periodicidade prevista ou caso apresentem danos ou avarias.

Todos os equipamentos, instrumentos, ferramentas e insumos fornecidos pela CONTRATADA, exceto uniformes, devem ser identificados por código a fim de permitir o controle e a fiscalização da disponibilidade de todos os itens durante todo o contrato.

A falta de qualquer item, a qualquer tempo, bem como o eventual não entrega, quando solicitado, da relação atualizada dos insumos fornecidos pela CONTRATADA, poderá acarretar em infração contratual.



3.1.19.1 Crachás

Os crachás deverão ser fornecidos a todos os profissionais, antes do início da prestação dos serviços, devendo ser substituídos caso apresentem desgastes ou avarias, que comprometam a identificação e a apresentação dos profissionais.

Item	Descrição	Unidade de Fornecimento	Quantidade por Profissional
1	Crachá confeccionado em papel com impressão colorida, com layout preferencialmente horizontal, contendo foto, nome e a função dos profissionais, identificação da CONTRATADA, da Unidade Gestora do Contrato e do número do Contrato celebrado com o TRT9. O primeiro nome ou o nome social dos profissionais deverá estar em DESTAQUE . Os crachás serão acondicionados em protetor de acrílico transparente (cristal) específico para crachá, devendo ser sustentado por cordões que poderão ser personalizados com as informações da CONTRATADA. Preferencialmente, os cordões devem possuir dois mosquetes para evitar a rotação dos crachás.	Conjunto	1

Este é o modelo sugerido pela Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) para o layout dos crachás dos profissionais terceirizados que irão atuar na prestação dos serviços desta contratação:

O diagrama mostra o layout de um crachá com os seguintes campos:

- Logomarca da Empresa CONTRATADA
- Nome de Fantasia da CONTRATADA
- Unidade Gestora do Contrato: Secretaria de Tecnologia da Informação
- Nº do Contrato
- Vigência do Contrato
- Foto do Profissional Prestador de Serviços
- 1º NOME ou NOME SOCIAL
- NOME: Nome Completo do Prestador de Serviços
- CONTRATO: Central de Serviços de TI

Quando do encerramento do contrato ou em caso de desligamento de profissionais, os crachás (parte impressa), deverão ser entregues à Equipe de Gestão da Contratação (EGC) para serem destruídos.



3.1.19.2 Uniformes

Os uniformes deverão ser fornecidos nos quantitativos informados a seguir, para os postos de 2º nível e de monitoramento, antes do início da prestação dos serviços (pelos profissionais) e a cada 12 meses, devendo ser substituídos em caso de desgaste ou avaria que afete a boa apresentação dos profissionais.

Item	Descrição	Unidade de Fornecimento	Quantidade por Profissional
2	Jaqueta Social confeccionado em tecido nylon ou Camberra, com zíper de metal, na cor preta, azul-marinho ou azul-noite, modelo parca tradicional, com punho solto, de primeira linha.	Peça	1
3	Suéter (Blusa Social) confeccionado em tecido com fio simples, para frio ou meia estação, com gola em V, na cor azul-marinho, primeira linha.	Peça	2
4	Camisa Social confeccionada com tecido 50% algodão e 50% poliéster ou 73% algodão e 27% poliéster, com punho interno e gola com pé de colarinho, em cor sóbria, de primeira linha, ou Camisa Polo confeccionada em malha piquet, 50% algodão e 50% poliéster, em cor neutra, de primeira linha	Peça	5

Os uniformes fornecidos não deverão conter identificação da CONTRATADA, pois, a identificação dos profissionais prestadores dos serviços desta contratação se dará tão somente através dos crachás. A ausência de identificação da CONTRATADA nos itens de uniforme tem por objetivo viabilizar a doação dos uniformes, quando da devolução pelos profissionais, nas trocas periódicas, nos desligamentos ou ao término do contrato, se for de interesse da CONTRATADA realizar esta ação de responsabilidade social. Caso queira, a CONTRATADA poderá contar com o apoio da Equipe de Gestão da Contratação para efetivar a destinação dos uniformes para doação. Assim, com a ausência da identificação da CONTRATADA nos uniformes que por ventura venham a ser doados, evita-se o acesso de pessoas às instalações do Tribunal sem a devida autorização.

Caso a CONTRATADA possua ou venha adquirir uniformes de padrão ligeiramente diferente do exigido, porém, de similar estilo e qualidade (primeira linha), poderá apresentar, antecipadamente, sua especificação à Equipe de Gestão da Contratação, para análise e eventual aprovação.

Além dos uniformes fornecidos, todos os funcionários que realizarem atendimento presencial a usuários deverão observar o seguinte padrão de vestimenta:

- Calça social ou jeans azul ou preta, cinto social, calçado social ou tênis/sapatênis, com meia, todos de coloração escura, lisos e sem qualquer detalhe, estampa ou identificação.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

3.1.19.3 Headsets

Os headsets deverão ser fornecidos a todos os profissionais, antes do início da prestação dos serviços, devendo ser substituído caso apresentem desgastes ou avarias, que comprometam sua correta utilização ou a qualidade da comunicação telefônica.

Item	Descrição	Unidade de Fornecimento	Quantidade por Profissional
5	Fone de ouvido monoauricular com tiara ajustável, interface USB e compatível com Sistema Operacional Windows 7 ou posterior, conforme requisitos das Normas Técnicas da ABNT, com certificação da ANATEL, pertinência à NR-15 (Atividades e Operações Insalubres), à NR-- 17 (Ergonomia) e seu Anexo 2.	Peça	1

3.1.19.4 Apoios ergonômicos

Os apoios ergonômicos deverão ser fornecidos a todos os profissionais, antes do início da prestação dos serviços, devendo ser substituído caso apresentem desgastes ou avarias, que comprometam sua correta utilização ou a apresentação dos postos de trabalho.

Item	Especificação	Unidade de Fornecimento	Quantidade por Profissional
6	Apoio de pulso para mouse, confeccionado em gel.	Peça	1
7	Apoio de pulso para teclado, confeccionado em gel.	Peça	1
8	Suporte para os pés que se adapte ao comprimento das pernas, conforme NR-17 (Ergonomia);	Peça	1

3.1.19.5 Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) deverão ser fornecidos a todos os profissionais que atuarem no Serviço e Atendimento de Segundo Nível (SASN), antes do início da prestação dos serviços. Não será aceito o fornecimento de EPI com Certificado de Aprovação (CA) vencido. Caso os EPIs venham a ser avariados, comprometendo a segurança dos profissionais, deverão ser prontamente substituídos.

Item	Especificação	Unidade de Fornecimento	Quantidade por Profissional do SASN (N2)
9	Guarda-chuva	Peça	1
10	Óculos de proteção incolor modelo Jaguar.	Peça	1
11	Jaleco de proteção, confeccionado em tecido gabardine.	Peça	1
12	Calçado de segurança com biqueira em PVC.	Par	1
13	Luvas de proteção confeccionadas em PU.	Par	1

Não estarão dispensados outros itens de EPI que possam vir a ser definidos no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), o qual deverá ser periodicamente revisto.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

3.1.19.6 Maleta e kit de ferramentas

Item	Especificação	Unidade de Fornecimento	Quantidade por Profissional do SASN (N2)
14	Maleta ou bolsa para armazenar e transportar ferramentas.	Peça	1
	Chave de fenda 3/16 4" fabricada em Cromo Vanádio .	Peça	1
	Chave de fenda 1/8 fabricada em Cromo Vanádio .	Peça	1
	Chave Philips #1 fabricada em Cromo Vanádio .	Peça	1
	Chave Philips #0 fabricada em Cromo Vanádio .	Peça	1
	Chave canhão/soquete 3/16".	Peça	1
	Alicate bico longo 5".	Peça	1
	Alicate de corte diagonal 6".	Peça	1
	Pen Drive 64GB	Peça	1
	Especificação	Unidade de Fornecimento	Quantidade para o Contrato
	Multímetro	Peça	3
	Alicate decapador para cabos UTP, com ajuste de tamanho.	Peça	3
	LAN-Test, para teste de cabos UTP com conectores RJ-45.	Peça	3
	Alicate de inserção push-down para crimpar tomada RJ-45.	Peça	3
	Alicate para crimpar conectores RJ-45 e RJ-11 macho, para conectorização de alta precisão.	Peça	3

3.1.19.7 Relógio Eletrônico de Ponto Biométrico (REP)

Item	Especificação	Unidade de Fornecimento	Quantidade para o Contrato
15	Relógio Eletrônico de Ponto Biométrico (REP), conforme especificações previstas na Portaria/MTP Nº 671/2021 , com bateria interna (nobreak) e software de gestão para controle e emissão de relatórios de frequência dos profissionais, devendo ser compatível com o registro remoto de ponto eletrônico, via dispositivos móveis.	Un.	1

3.1.19.8 Smartphones e plano de telefonia móvel

Item	Especificação	Unidade de Fornecimento	Quantidade para o Contrato
16	Smartphone com as seguintes especificações mínimas: 32GB de memória interna, 2GB de memória RAM, câmera, acesso à rede 4G e compartilhamento de internet via <i>Wi-Fi Tethering</i> .	Un.	2
17	Plano de telefonia móvel com ligações locais ilimitadas e acesso à internet 4G com, no mínimo, 5 GB mensais	Mensal	2



3.2 Forma de execução e de gestão do contrato (Art. 18, § 3º, III, a)

3.2.1 Papéis e responsabilidades (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

3.2.1.1 Caberá ao Gestor do Contrato

- Iniciar o contrato;
- Gerir a execução do contrato;
- Autorizar a emissão/pagamento de notas fiscais;
- Providenciar a inclusão tempestiva das despesas com a contratação nos respectivos planejamentos orçamentários (POP, PLOA, Plano de Contratações, etc.);
- Encerrar o contrato.

3.2.1.2 Caberá ao Fiscal Demandante do Contrato

- Apoiar o Gestor do Contrato na tomada de decisões relativas ao contrato;
- Cumprir as atribuições do Fiscal do Contrato previstas no ATO TRT9 2/2007;
- Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da solução;
- Solicitar à autoridade competente, quando identificada a necessidade, respectivas anulações e reforços ao empenho associado à contratação.

3.2.1.3 Caberá ao Fiscal Técnico do Contrato

- Apoiar o Gestor do Contrato na tomada de decisões relativas ao contrato;
- Cumprir as atribuições do Fiscal do Contrato previstas no ATO TRT9 2/2007;
- Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- Solicitar à autoridade competente, quando identificada a necessidade, respectivas anulações e reforços ao empenho associado à contratação.

3.2.1.4 Caberá ao Fiscal Administrativo do Contrato

- Apoiar o Gestor do Contrato na tomada de decisões relativas ao contrato;
- Cumprir as atribuições do Fiscal do Contrato previstas no ATO TRT9 2/2007;
- Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução (recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais);
- Realizar, juntamente com o Gestor do Contrato, o encerramento administrativo do Contrato, incluindo verificação da emissão dos Termos de Recebimento Definitivo e certificação da vigência do suporte de garantia da solução.

3.2.1.5 Caberá ao Preposto da CONTRATADA

- Acompanhar a execução do contrato;
- Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;
- Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.



3.2.2 Dinâmica da execução (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

Para a execução do contrato será utilizado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, que define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, ficando a CONTRATADA responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários, atendendo aos critérios mínimos de qualidade exigidos neste instrumento.

A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade exigida pelo CONTRATANTE, bem como dos níveis mínimos de serviço, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de chamados de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema utilizado pela CONTRATADA, o qual será utilizado para a emissão dos relatórios mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

A CONTRATADA deve alocar permanente equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, para atendimento tempestivo às solicitações dos usuários, que não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas sobre o uso das soluções de TI do TRT9.

A operação do contrato será regida pelo Processo de Trabalho de Central de Serviços, correspondente a prática de mesmo nome do **ITIL 4** (*framework* internacional que atualmente estabelece 34 Práticas de Gerenciamento de Serviços de TI), que por sua vez se relaciona com as demais práticas ITIL ou com os seus correspondentes Processos de Trabalho de Gerenciamento de Serviços de TI, implantados no TRT9.

Processo de Trabalho	SAGG	Vetor	Instituição
Central de Serviços	7080	20706	DES STI 111/2017
Gestão de Ativos de TI	13181	20679	
Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC	6741	20692	
Cumprimento de Requisição de Tecnologia da Informação e Comunicação	7021	20017	
Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação	7060	20016	
Gerenciamento de Conhecimento	12927	20705	
Incidentes de Segurança da Informação	7360	20626	
Gerenciamento de Riscos de Segurança da Informação	7200	20627	
Gerenciamento da Configuração	11203	20680	DES STI 131/2017
Gerenciamento de Mudanças	11204	20698	DES STI 137/2017
Gerenciamento de Liberação	11540	20697	DES STI 148/2017
Gerenciamento de Ativos de Software	6900	20599	DES STI 151/2017
Identidade Digital e Gerenciamento de Acesso	41789	20623	DES STI 037/2018
Gestão de Segurança da Informação	6839	20621	DES STI 042/2019
Gerenciamento de Problemas	12885	20684	DES STI 070/2019
Gerenciamento de Ativos de Microinformática	6882	20694	DES STI 073/2019
Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação	12180	20693	DES STI 002/2021

Levantamento realizado em 28/12/2022.

Assim, além das **Políticas de TIC** e demais roteiros de atendimento citados no item 3.1.3, a execução desta contratação será guiada pelos os elementos chave do ITIL 4, conforme texto transcrito a seguir:

ITSM NA PRÁTICA | ITIL®: o que é, para que serve e como tirar a certificação
<https://www.itsmnapratica.com.br/tudo-sobre-til/>



O modelo conceitual do ITIL4 apresenta 5 elementos principais. São eles:

- *O Sistema de Valor de Serviço (SVS)*
- *A Cadeia de Valor de Serviço (CVS)*
- *As quatro dimensões do gerenciamento de serviços*
- *Os princípios orientadores*
- *As práticas ITIL*

Sistema de valor de serviço

O sistema de valor de serviço (SVS) é um componente chave do ITIL4 que facilita a cocriação de valor. Ele descreve como todos os componentes e atividades de uma organização trabalham juntos para permitir a criação de valor.

Como o SVS tem interfaces com outras organizações, ele forma um ecossistema e também pode criar valor para essas organizações, seus clientes e partes interessadas.

Os componentes do sistema de valor de serviço podem ser combinados de uma forma flexível, o que requer integração e coordenação para manter a organização consistente.

Os componentes chave do SVS são:

- *A cadeia de valor de serviço;*
- *As práticas da ITIL (uma modernização dos antigos “processos” do ITILv3);*
- *Os princípios orientadores;*
- *Governança (abrindo espaço para integração com frameworks como o COBIT 2019;*
- *Melhoria contínua.*

(...)

Cadeia de Valor de Serviço

(...)

A cadeia de valor do serviço define seis atividades principais:

- *Planejar;*
- *Melhorar;*
- *Engajar;*
- *Desenho e transição;*
- *Obter / construir;*
- *Entregar e suportar.*

(...)

As quatro dimensões do gerenciamento de serviços

(...)

- **Organizações e pessoas:** *Uma organização precisa de uma cultura que apoie seus objetivos e o nível certo de capacidade e competência entre sua força de trabalho.*
- **Informação e tecnologia:** *No contexto da SVS, isso inclui as informações e o conhecimento, bem como as tecnologias necessárias para o gerenciamento de serviços.*



- **Parceiros e fornecedores:** *refere-se aos relacionamentos de uma organização com as outras empresas envolvidas no design, na implantação, na entrega, no suporte e na melhoria contínua dos serviços.*
- **Fluxos e processos de valor:** *Como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada é importante para permitir a criação de valor através de produtos e serviços.*

(...)

Princípios orientadores

O ITIL4 apresenta sete princípios orientadores. Estes princípios não são novos, e visam ajudar os profissionais de TI a adotar e adaptar as orientações da ITIL às suas próprias necessidades e circunstâncias específicas.

Os princípios orientadores são:

- *Concentre-se no valor*
- *Comece por onde você está*
- *Progrida iterativamente com feedback*
- *Colabore e promova a visibilidade*
- *Pense e trabalhe de forma holística*
- *Mantenha simples e prático*
- *Otimize e automatize*

3.2.2.1 Garantia

O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

- I) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- II) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- III) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

Será considerada extinta a garantia:

- I) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- II) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.



- l) Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho

Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

3.2.2.2 Cronograma de execução:

A seguir são descritas as principais entregas previstas para o contrato.

3.2.2.2.1 Reunião entre a CONTRATADA e a Equipe de Planejamento da Contratação

Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA será convocada para a realização de uma Reunião de Posicionamento Inicial (RPI), que poderá ser realizada de forma virtual, com o uso de uma solução de videoconferência, com a participação da Equipe de Gestão da Contratação.

Nesta reunião poderão ser esclarecidas dúvidas e prestados quaisquer esclarecimentos necessários, visando a definição de um cronograma de entregas e os detalhes relativos à implantação do contrato, contemplando todos os passos necessários para o início dos serviços.

Será facultada à CONTRATADA a realização de uma visita ao TRT9, em Curitiba, para conhecer as instalações do Tribunal e as salas que serão utilizadas pelas equipes de atendimento.

3.2.2.2.2 Assinatura do contrato

Deverá então a CONTRATADA realizar a assinatura eletrônica do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após ter sido declarada vencedora, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nos instrumentos contratuais.

O representante legal da CONTRATADA assinará também o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS), contendo declaração de ciência das normas de segurança vigentes no Tribunal e declaração de que seus profissionais manterão sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados.

A CONTRATADA deverá designar e apresentar formalmente os prepostos titular e substituto, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, para atuar diariamente, no horário de prestação dos serviços, com autonomia e capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, conforme determinações da Equipe de Gestão da Contratação. Os prepostos designados podem ou não atuar presencialmente no contrato, mas não necessariamente precisam estar lotados exclusivamente neste contrato.

3.2.2.2.3 Entregas que antecedem a liberação do início dos serviços

Antes do início da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar as entregas elencadas nos próximos itens. Os prazos de entrega serão definidos pela Equipe de Gestão da Contratação (EGC), conforme cronograma que será elaborado a partir da Reunião de Posicionamento Inicial (RPI).



Caso necessário alterar o cronograma definido pela EGC, a CONTRATADA deverá formalizar seus pedidos de ajuste, justificando cada necessidade, para que a EGC possa avaliar se a dilação dos prazos de entrega não virá a causar prejuízo à prestação dos serviços.

As documentações e demais comprovações apresentadas pela CONTRATADA serão avaliadas pelas equipes de Fiscalização Técnica ou Administrativa, que poderão solicitar correções ou adequações, concedendo novos prazos.

3.2.2.2.3.1 Declaração de ciência do sistema de gestão de documentação contratual

A CONTRATADA deverá declarar que conheceu o sistema Gestão Documental de Terceiros (GDT) e a relação de todos os documentos que deverão ser entregues através do sistema GDT, incluindo as obrigações de comprovação mensal ou eventual (admissão, afastamento ou desligamento de profissionais) e os termos de fornecimento de insumos (como uniformes, ferramentas e EPIs).

A CONTRATADA deverá registrar qualquer dúvida quanto à operação deste sistema, para posterior esclarecimento pelas equipes de Fiscalização Técnica ou de Fiscalização Administrativa.

3.2.2.2.3.2 Declaração de ciência do sistema de gestão de chamados

A CONTRATADA deverá declarar que conheceu o sistema Assyst, através do qual são registradas todas as solicitações de serviços abertas em nome dos usuários internos e externos, bem como deve declarar que conheceu os relatórios de indicadores obtidos a partir do sistema.

A CONTRATADA deverá registrar qualquer dúvida quanto à operação deste sistema, para posterior esclarecimento pela equipe de Fiscalização Técnica.

3.2.2.2.3.3 Declaração de ciência da base de conhecimento

A CONTRATADA deverá declarar que conheceu a Base de Conhecimento em uso no TRT9, que consiste atualmente em uma implementação MediaWiki configurada de forma específica, para conter todos os procedimentos utilizados no atendimento às solicitações de serviços abertas em nome dos usuários, além de outros procedimentos operacionais relacionados às atividades de execução contratual.

A CONTRATADA deverá registrar suas dúvidas para esclarecimento pela equipe de Fiscalização Técnica.

3.2.2.2.3.4 Declaração de ciência da atual plataforma de atendimento via chat

A CONTRATADA deverá declarar que conheceu a solução de atendimento via *chat* atualmente em uso no TRT9, baseada na plataforma Rocket.Chat.

A CONTRATADA deverá registrar qualquer dúvida que possa ter surgido quanto ao uso da atual solução de atendimento via *chat*, para posterior esclarecimento pela equipe de Fiscalização Técnica, considerando principalmente a necessidade de migração para a solução de atendimento via chat integrada ao Chatbot, a ser fornecida pela CONTRATADA.

3.2.2.2.3.5 Cronograma de implantação da nova solução de atendimento via chat, com chatbot

A CONTRATADA deverá fornecer à equipe de Fiscalização Técnica um cronograma de implantação da nova solução de atendimento via chat, com chatbot integrado, que será fornecida pela CONTRATADA.



O cronograma deverá considerar a relação de roteiros de atendimento que serão automatizados para viabilizar a entrada da solução em produção, as horas estimadas para a implantação da solução e a data para início efetivo da prestação deste serviço específico. Verificar item [3.2.9.4](#).

3.2.2.3.6 Declaração de ciência da solução de telefonia IP

A CONTRATADA deverá declarar que conhece o sistema de telefonia IP em uso no TRT9.

A CONTRATADA deverá também declarar que conheceu as configurações da solução de Unidade de Resposta Audível (URA) e os relatórios de indicadores de atendimento telefônico, registrando qualquer dúvida que possa ter surgido, para posterior esclarecimento pela equipe de Fiscalização Técnica.

3.2.2.3.7 Relação de insumos fornecidos

A CONTRATADA deverá apresentar a relação de todos os insumos fornecidos, com as comprovações de aquisição, para que sejam atestados pelo TRT9, visando assim garantir a correta prestação dos serviços.

3.2.2.3.8 Relação de profissionais contratados, conforme perfis mínimos exigidos

A CONTRATADA deverá apresentar a relação de recursos humanos selecionados e contratados, de acordo com todas as exigências de perfis mínimos, de formação, qualificação e experiência.

A CONTRATADA deverá entregar todas as documentações comprobatórias, relativas aos profissionais que irão atuar na prestação dos serviços. Após receber a documentação, as equipes de Fiscalização Técnica e de Fiscalização Administrativa procederão com a validação das documentações.

3.2.2.3.9 Termo de configuração do Relógio Eletrônico de Ponto (REP)

O Relógio Eletrônico de Ponto (REP) deverá ser fornecido, instalado e configurado na rede de dados do TRT9, nas dependências indicadas pelo CONTRATANTE.

O REP deve conter bateria interna (nobreak) e solução de gerenciamento para controle e emissão de relatórios de frequência dos profissionais, devendo permitir, sempre que necessário, o registro remoto de ponto eletrônico, conforme possibilidade citada no artigo 75 da [Portaria MTP Nº 671/2021](#).

Antes de instalar o REP, a CONTRATADA deverá apresentar ao TRT9 a documentação técnica do equipamento e da solução de gerenciamento de frequência, que atestem o cumprimento e o suporte integral dos produtos a todas as especificações técnicas necessárias, para aceite pelo TRT9.

3.2.2.3.10 Comprovação da configuração da solução de gestão de frequência

A CONTRATADA deverá comprovar a conclusão da configuração da solução de gestão de frequência, devidamente customizada e personalizada, de forma a refletir a carga horária de trabalho obrigatória, de todos os funcionários da operação, em consonância com os termos contratuais.

A CONTRATADA deverá demonstrar também a realização de atividades de capacitação, com carga horária adequada, para os prepostos responsáveis pelo controle da frequência e para os fiscais administrativos do TRT9, que atuarão na validação dos registros de frequência dos profissionais, conforme critérios da Fiscalização Administrativa (FA).



3.2.2.3.11 Comprovação da configuração dos perfis nos sistemas de TI do TRT9

A CONTRATADA deverá comprovar que as instalações e os recursos de TI do TRT9, que serão utilizados pelos profissionais para prestar os serviços, estão adequados para uso por todos os profissionais, incluindo todas as ferramentas e os softwares necessários, bem como deverão estar criados e liberados os perfis de acesso à rede corporativa e aos demais sistemas de uso da Central de Serviços de TI.

3.2.2.3.12 Declaração de ciência dos demais contratos de apoio do TRT9

A CONTRATADA deverá declarar que conheceu a Relação de Serviços Prestados por Fornecedores e Parceiros de Tecnologia do TRT9, que contém os indicadores de nível de serviço estabelecidos em cada contrato e demais informações pertinentes (quantidade de equipamentos, modelos de SLA e outras).

A CONTRATADA deverá registrar qualquer dúvida quanto ao acionamento dos fornecedores e ao conteúdo dos contratos de garantia, para posterior esclarecimento pela equipe de Fiscalização Técnica.

3.2.2.3.13 Plano de Contingência (PC)

Este documento deverá conter o planejamento detalhado de todas as ações que garantam o funcionamento integral das atividades da Central de Serviços (Serviços de Atendimento e Serviços de Monitoramento), diante de situações adversas.

Deverão ser previstas situações como greve no sistema de transporte coletivo de Curitiba e Região Metropolitana, paralisações de serviços públicos essenciais, situações de saúde pública ou eventuais situações de indisponibilidade momentânea dos recursos tecnológicos.

3.2.2.3.14 Programa de Avaliação de Desempenho (PAD)

Este documento deverá conter a metodologia que será utilizada para avaliar o conhecimento dos profissionais após a realização das ações de Capacitação Inicial Obrigatória (CIO), dos Estágios Operacionais (EO) e das Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM).

3.2.2.3.15 Comprovação de realização dos treinamentos obrigatórios

A CONTRATADA deverá comprovar que realizou os treinamentos necessários para o início dos serviços, incluindo as Capacitações Iniciais Obrigatórias (CIO) e os Estágios Operacionais (EO) de todos os novos profissionais da operação, incluindo as listas de presença (LP), o conteúdo abordado e os Testes de Avaliação do Desempenho (TAD) individuais, entre outros registros realizados.

Os funcionários que possuem contrato de trabalho vigente com a atual prestadora de serviços, que prestam serviços no TRT9 há mais de 90 (noventa) dias e que venham a ser contratados pela empresa vencedora do certame serão dispensados de tais exigências, considerando os serviços equivalentes.

Os profissionais que vierem a trocar de serviço deverão necessariamente cumprir as exigências de perfis para os novos postos e realizar Estágio Operacional na nova função.

Já os demais requisitos (cursos NR-17, qualificações para os cargos, cursos externos, certificações, entre outros) deverão ser obedecidos integralmente, pois seu cumprimento deve ocorrer antes do início da prestação dos serviços do novo contrato e fora da jornada de trabalho do contrato vigente.



3.2.2.3.16 Atualização da Apostila de Capacitação Inicial Obrigatória (ACIO)

A CONTRATADA deverá revisar e apresentar à equipe de Fiscalização Técnica a Apostila de Capacitação Inicial Obrigatória (ACIO), que foi utilizada nos treinamentos necessários para o início dos serviços e que será utilizada na capacitação de novos profissionais, ao longo da execução do contrato.

3.2.2.3.17 Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)

A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar ao CONTRATANTE e implementar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), nos termos da Norma Regulamentadora NR-7, comprovando o cumprimento desta obrigação via sistema GDT.

3.2.2.3.18 Programa de Gestão de Riscos (PGR)

A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar ao CONTRATANTE e implementar o Programa de Gestão de Riscos (PGR), nos termos da Norma Regulamentadora NR-1, comprovando o cumprimento desta obrigação via sistema GDT.

3.2.2.3.19 Plano de Transição Contratual (PTC)

A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual (PTC), que será utilizado como guia nas Ações de Transferência de Conhecimento para os profissionais da empresa que vier a dar continuidade aos serviços de atendimento objeto desta contratação, quando do encerramento do contrato (ao término previsto para sua vigência, ou por qualquer motivo que resulte em encerramento antecipado).

As Ações de Transferência de Conhecimento também poderão ser dirigidas a servidores de TI indicados pelo TRT9, para efeito de se garantir a continuidade dos serviços em situações de contingência.

3.2.2.2.4 Liberação para início dos serviços

O início da efetiva prestação dos serviços do novo contrato só se dará após a conclusão e atestação de todas as atividades e entregáveis mínimos, relacionadas nos subitens do item 3.2.2.2.3, devendo a estrutura para a operação da Central de Serviços de TI estar completamente configurada, disponível e funcional, considerando a criação dos perfis de acesso de todos os profissionais aos sistemas de uso da Central de Serviços de TI, ocasião em que o TRT9 emitirá o Termo de Liberação para Início dos Serviços (TLIS).

3.2.2.2.5 Período de Adaptação do Contrato (PAC)

Quando do término do segundo mês completo após o início da prestação dos serviços, será encerrado o Período de Adaptação do Contrato (PAC) e todos os indicadores de desempenho passarão a ser medidos com as metas definitivas, podendo gerar todos os descontos cabíveis em caso de não atingimento das metas estabelecidas.

Como referência, considerando como exemplo o início dos serviços em 16/10/2023, o Período de Adaptação do Contrato será encerrado em 31/12/2023. Assim, considerando este exemplo, a partir do dia 01/01/2024, todos os indicadores deverão ser medidos, considerando as metas definitivas.

O item que trata dos indicadores de desempenho irá definir quais indicadores serão medidos com metas diferenciadas durante o Período de Adaptação do Contrato, considerando as necessidades de adequação das equipes de atendimento ao ambiente do Tribunal e aos procedimentos de atendimento. Os indicadores que, no entendimento da equipe de Fiscalização Técnica, possuem metas que não



apresentam qualquer dificuldade de atingimento pelas equipes de atendimento, serão medidos desde o início da prestação dos serviços. Caso ocorra prorrogação da vigência contratual, **não haverá** novo Período de Adaptação do Contrato.

Observação: Com relação às cláusulas relativas à inclusão social, a CONTRATADA deverá apresentar, até o fim do Período de Adaptação do Contrato, comprovação de distribuição de sua equipe de acordo com os normativos vigentes, incluindo pelo menos 10% das vagas do contrato para afrodescendentes.

Caso necessário realizar adequações dos ambientes de trabalho ou a aquisição de soluções de software para viabilizar a realização das atividades pelos profissionais com deficiência, o Tribunal informará o prazo necessário para que o próprio Tribunal realize as adequações ou aquisições necessárias, sendo que somente após a realização destas adequações no ambiente do CONTRATANTE será possível, para a CONTRATADA, cumprir os requisitos de reserva de vagas para pessoas com deficiência.

3.2.2.2.6 Entregas mensais

O controle da execução contratual se dará em forma de *dashboards* e relatórios obtidos principalmente do sistema de gestão de chamados e do sistema de telefonia, ou gerados por meio de planilhas utilizadas para realizar o controle de indicadores cuja medição não seja automatizada. Estas entregas têm por objetivo evitar qualquer impedimento na realização do pagamento mensal dos valores devidos em função dos serviços prestados.

3.2.2.2.6.1 Atualização de documentos

- Avaliar e, se necessário, atualizar a Apostila de Capacitação Inicial Obrigatória (ACIO), para garantir que o conteúdo das ações de capacitação estará sempre atualizado;
- Avaliar e, se necessário, atualizar o Plano de Contingência (PC), para garantir o quantitativo mínimo de profissionais em caso de greve no sistema de transporte coletivo, bem como em caso de impedimento de acesso ao prédio, falha nos sistemas instalados no local previsto para a prestação dos serviços ou situações de saúde pública.

3.2.2.2.6.2 Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS)

- Relatórios de indicadores;
- Relatórios de atividades realizadas por cada um dos serviços contratados.

3.2.2.2.6.3 Comprovação de cumprimento das obrigações contratuais:

- Todas as documentações obrigatórias, de empresa e dos profissionais, que deverão ser entregues via Sistema GDT;
- *Checklist* de cumprimento de todas as obrigações contratuais, com indicação das evidências.

3.2.2.2.6.4 Documentos para pagamento

- Planilha que define o Valor Mensal de Pagamento (VMP);
- Nota Fiscal, com o valor definido na planilha de VMP, validada pela Fiscalização.

3.2.3 Recebimento do objeto



3.2.3.1 Recebimento provisório

Mediante apresentação pela CONTRATADA do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (**RPMS**) completo e validado pelo CONTRATANTE e da **Nota Fiscal/Fatura** de prestação dos serviços, no **mês subsequente** ao da prestação do serviço.

Somente após concluída a validação dos relatórios obrigatórios, o CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a emitir a NF/Fatura de prestação de serviços, com o valor líquido total, já considerando os descontos de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviço acordados, bem como possíveis glosas referentes aos postos de serviço descobertos (faltosos) no mês de referência.

3.2.3.2 Recebimento definitivo

Em até **10 (dez) dias úteis** após o recebimento de toda a documentação obrigatória, da CONTRATADA e dos profissionais, desde que verificada a perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.

Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, o CONTRATANTE assinará o **Termo de Recebimento Definitivo**, com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

Eventuais inconsistências, que não sejam dúvidas relacionadas à documentação entregue, terão prazo de **7 (sete) dias corridos**, contados a partir da ciência da CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.

Caso a CONTRATADA apresente os documentos/comprovantes parcialmente ou com inconsistências, será notificada pela **Equipe de Gestão da Contratação**, **interrompendo-se** o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.

Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente. A CONTRATADA será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pelo Tribunal, contado da data do recebimento de notificação escrita necessariamente acompanhada do **Termo de Recusa**, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação **suspende** os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

3.2.4 Forma de pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

A CONTRATADA apresentará mensalmente, **até o dia 25 (vinte e cinco)** do mês subsequente ao da prestação dos serviços, **nota fiscal/fatura de serviços**, emitida com o valor líquido total, após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços, bem como glosas referentes aos postos de serviço descobertos (faltosos) no mês de referência, entregando-a ao setor responsável pela fiscalização do contrato.

O envio dos documentos fiscais (NF-e = Danfe, NFS-e, CT-e, recibo, etc.), para fins de recebimento pelos bens ou serviços prestados a este Tribunal somente será aceito desde que efetuado pelo Portal SIGEO da Justiça do Trabalho, disponível pelo seguinte link <https://portal.sigeo.jt.jus.br/portal-externo>. Para tanto, necessário que a empresa efetue cadastro no sistema, observando o prazo de 5 (cinco) dias a



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

contar do início da vigência da contratação. As instruções para cadastro da empresa e envio dos documentos podem ser acessadas no link <https://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/7161768>.

O Tribunal, previamente à efetivação de cada pagamento, se as condições de regularidade fiscal e trabalhista exigíveis na licitação estão sendo mantidas pela CONTRATADA.

Será concedido prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez, para a CONTRATADA providenciar a regularização de eventuais pendências em matéria de regularidade fiscal e trabalhista constatadas previamente à realização de pagamento.

A ausência de regularização no prazo estabelecido no parágrafo anterior sujeitará a CONTRATADA à sanção de que trata item sobre as penalidades, sem prejuízo da eventual rescisão do contrato.

Após efetuar a glosa referente aos encargos trabalhistas que trata a Resolução nº **169/2013** do Conselho Nacional de Justiça, o CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no **prazo de até 10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA poderá ser descontado dos pagamentos devidos pela Administração ou da garantia contratual.

No caso de pagamento através de depósito bancário, deverão ser fornecidos os seguintes dados:

- Banco: nome e código;
- Agência: nome e código;
- Número da conta corrente (completo).

Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.

Será efetuada a retenção de tributos e contribuições (IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP), por ocasião do pagamento das Notas Fiscais/Faturas emitidas por pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, conforme normas que regulamentam o art. 64, da Lei 9.430 de 27/12/96.

O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, a atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento será calculada da seguinte forma:

$$EM = N \times I \times VMP$$

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e o efetivo pagamento;

VMP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

I = $(TX)/365$ I = $(6/100)/365$ I = 0,0001644

TX = Percentual da taxa anual = 6%



3.2.5 Instrumentos formais de solicitação dos serviços (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

Considerando o objeto desta contratação, a formalização das solicitações de serviços se dará diretamente pelo registro das necessidades de atendimento dos usuários de TI do Tribunal, no sistema de gestão de chamados. Desta forma, a partir do contato dos usuários com a Central de Serviços, as solicitações serão registradas e contabilizadas conforme os indicadores de nível de serviço, para fins de se aferir o desempenho contratual durante o mês de competência.

Eventualmente, algumas solicitações poderão ser enviadas à CONTRATADA por meio de correio eletrônico, possivelmente em se tratando de requisições programadas, cujo atendimento requeira planejamento e agendamento prévios. De qualquer forma, independentemente do canal de recebimento das solicitações, todas as necessidades de atendimento devem ser registradas no sistema de gestão de chamados, para a correta medição dos indicadores e geração de relatórios gerenciais.

3.2.6 Direitos de propriedade intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

A CONTRATADA deverá guardar inteiro sigilo sobre todos os aspectos dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem estes de propriedade e uso exclusivo do CONTRATANTE, sendo vedadas, à CONTRATADA, sua cessão, locação ou venda a terceiros, conforme será estabelecido no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS), que será assinado pelas partes quando da assinatura do contrato.

Considerando as vantagens que o novo Serviço de Atendimento Automatizado via Chat (SAAC) poderá oferecer aos usuários, viabilizando um canal de atendimento de TI que funcionará em regime 24x7 (24h por dia, 7 dias por semana), a solução de *chatbot* a ser implantada pela CONTRATADA tende a ser tornar um serviço bastante relevante, inclusive, podendo funcionar de forma contingencial em caso de descontinuidade dos serviços de atendimento.

Em que pese o fato de que a solução a ser instalada pela CONTRATADA poderá ter direitos de propriedade intelectual e autoral, como, por exemplo, o código-fonte utilizado no desenvolvimento da solução, os roteiros de atendimento serão de propriedade do Tribunal, de modo que possam ser reaproveitados na continuidade deste serviço, no final do contrato ou em caso de interrupção do fornecimento do serviço fornecido pela CONTRATADA, por qualquer motivo.

Assim, para que o Tribunal possa dar continuidade na prestação deste serviço aos seus usuários, utilizando a mesma solução que a CONTRATADA vier a disponibilizar para o Tribunal ou outra solução, compatível ou não, é fundamental que os scripts de atendimento automatizados possam ser exportados em um formato de dados ou textos estruturados, que permita o seu eficaz reaproveitamento.

Desta forma, no que couber, deve-se observar o teor do CAPÍTULO IV (DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC), que vai do art. 28 até o art. 35 da [Resolução CNJ 370/2021](#), contendo estas seções:

- Seção I - Dos Sistemas de Informação;
- Seção II - Da Infraestrutura Tecnológica e Serviços em Nuvem;
- Seção III - Dos Riscos, Segurança da Informação e Proteção de Dados.

3.2.7 Penalidades (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

A CONTRATADA estará sujeita, garantida a defesa prévia, às sanções previstas neste nos instrumentos contratuais, na Lei nº 8.666/1993, na Lei 10.520/2002 e no Decreto nº 10.024/2019.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Caberá penalidade de MULTA nos seguintes percentuais e casos:

1. Havendo atraso no início da execução dos serviços, do 1º ao 5º dia útil, multa moratória no percentual de 2% por dia, até o máximo admitido de 10%, sobre o valor mensal do contrato;
2. Havendo inexecução parcial da contratação, multa punitiva de 5%, calculada sobre o remanescente do valor da contratação;
 - I. Entende-se por inexecução parcial a descontinuidade da execução do contrato e/ou consequente rescisão contratual a que der causa a CONTRATADA;
 - II. Entende-se por remanescente do valor da contratação a soma dos valores correspondentes aos meses faltantes para o término do prazo de vigência da contratação;
 - III. A fração igual ou superior a quinze dias será considerada mês integral.
3. Havendo inexecução total da contratação, multa punitiva de 10%, calculada sobre o valor total da contratação.
4. Além das multas previstas nos itens anteriores, a CONTRATADA estará sujeita a sanções pecuniárias nas hipóteses e de acordo com os valores definidos nos itens seguintes.

3.2.7.1 Multas aplicadas sobre os valores mensais dos postos de serviço

Gravidade	Descrição da Infração	Multa
1	<ul style="list-style-type: none">Não utilizar o sistema de gestão de chamados para registrar a abertura e o tratamento das solicitações dos usuários;Realizar atividades técnicas diversas das especificadas para os serviços.	1% sobre o valor mensal do posto , para cada ocorrência
2	<p>Incorrer nos seguintes tipos de problemas relacionados à frequência, constatados no relatório mensal a ser apresentado pela CONTRATADA, ou por auditorias realizadas pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo:</p> <ul style="list-style-type: none">Esquecer de marcar a jornada ou deixá-la em branco, sem carta de correção disponível no momento da fiscalização;Realizar menos de 1 (um) hora de intervalo quando a jornada for de 8 (oito) horas e menos de 15 (quinze) minutos quando a jornada de trabalho for de 6 (seis) horas;Não fruir o intervalo obrigatório;Não realizar o intervalo e pausas obrigatórias, segundo a NR-17;	2% sobre o valor mensal do posto , para cada ocorrência



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar mais de 2 (duas) horas extras por dia, salvo na hipótese de a solicitação partir do próprio Tribunal; Durante intervalo e pausas, permanecer em quaisquer postos de serviço, conversando com outros funcionários da CONTRATADA ou servidores e estagiários do CONTRATANTE, ambos que estejam em serviço; Realizar treinamentos, reuniões ou qualquer tipo de compromisso de trabalho nos horários de pausas, intervalo e almoço dos funcionários; Realizar CIO ou ATCM presencial no posto de trabalho ou na copa (o local apropriado é a sala de reuniões ou de treinamento); Fazer refeições no posto de trabalho (o local apropriado é a copa); Descansar no posto de trabalho (os locais apropriados são a sala de descompressão, a copa ou ambientes externos ao Tribunal); Entrar nas dependências do CONTRATANTE ou marcar a jornada mais de 10 (dez) minutos antes do início do horário de atendimento da Central de Serviços, ou sair 10 (dez) minutos além do término do horário de atendimento da Central de Serviços, sem autorização expressa da Fiscalização. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> Não entregar a documentação relativa à admissão de novos profissionais; Não cumprir as obrigações referentes ao fornecimento de uniformes e EPI; Não entregar a documentação relativa ao desligamento de profissionais; Não cumprir as obrigações trabalhistas ao desligar profissionais; Não solicitar revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso quando da previsão ou concretização de movimentação ou demissão de profissional sob sua responsabilidade. 	5% sobre o valor mensal do posto , para cada ocorrência
4	<ul style="list-style-type: none"> Emitir opiniões pessoais que denigam a imagem do TRT e/ou outras instituições. Comprovado através de auditoria do sistema de telefonia ou pelo sistema de gestão de chamados; Apresentar condutas consideradas de má fé ou contra o bom costume; Demonstrar, durante o relacionamento verbal ou escrito, com quaisquer usuários ou pessoas do ambiente do CONTRATANTE: ansiedade, tensão, impaciência, desonestidade, discriminação, má educação, indiferença, desrespeito, rispidez ou má vontade; Causar qualquer tipo de prejuízo (hardware/software/dados), ou qualquer ônus financeiro ou legal, por meio de passagem de informações incorretas ao usuário ou por meio de acesso remoto ou local à máquina do usuário; Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo ou usar os recursos de TI do CONTRATANTE para fins particulares, indevidos ou não autorizados. 	10% sobre o valor mensal do posto , para cada ocorrência

3.2.7.2 Multas aplicadas sobre os valores mensais do contrato

Gravidade	Descrição da Infração	Multa
5	<ul style="list-style-type: none"> Usar timbre do TRT9 em formulários de recursos humanos ou de administração interna da CONTRATADA. 	0,05%, sobre o valor mensal do contrato , para cada ocorrência
6	<ul style="list-style-type: none"> Não cumprir as obrigações de implantação do REP; Não realizar a entrega do Plano de Transição Contratual; Não realizar a entrega mensal do DATABOOK, RPMS, Nota Fiscal e demais documentos previstos nos instrumentos contratuais; Não solicitar esclarecimentos de dúvidas, sobre nomenclaturas ou definições que porventura não estejam claras nos instrumentos contratuais; Não cumprir determinação ou instrução complementar do Tribunal, quando solicitado expressamente pela Fiscalização. 	0,1% sobre o valor mensal do contrato , para cada ocorrência



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

7	<ul style="list-style-type: none">• Não manter os equipamentos de informática que compõem a reserva técnica em quantidade suficiente para pleno funcionamento do Tribunal;• Não comunicar à Fiscalização qualquer anormalidade que possa comprometer a execução dos serviços;• Não atender solicitação para execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, quando a CONTRATADA for previamente comunicada da necessidade.	0,2% sobre o valor mensal do contrato , para cada ocorrência
8	<ul style="list-style-type: none">• Subcontratar empresa para alocar profissionais que atuarão no contrato;• Contratar profissionais que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE;• Não cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria envolvida na execução dos serviços;• Não manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.• Descumprir as regras deste Termo de Referência referentes à inclusão de pessoas com deficiência.	0,5% sobre o valor mensal do contrato , para cada ocorrência
9	<ul style="list-style-type: none">• Não cumprir o Plano de Contingência, caso se faça necessário;• Suspender ou interromper os serviços, salvo em caso de força maior.	0,5% ao dia, sobre o valor mensal do contrato , por dia, limitado a 5%
10	<ul style="list-style-type: none">• Realizar de forma insuficiente as ações de passagem de conhecimento na transição contratual;• Não entregar a documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços.	5% sobre o valor mensal do contrato

3.2.7.3 Informações adicionais sobre sanções

Atingidos quaisquer dos limites previstos nos itens anteriores e a critério do CONTRATANTE, não será permitida a execução do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais e contratuais.

Havendo descumprimento de quaisquer outros prazos e obrigações previstas nos instrumentos contratuais, não cominado previamente nos termos deste item que trata das sanções, será aplicada multa punitiva ou moratória de 0,1%, por ocorrência ou por dia útil de atraso, calculada sobre o preço mensal do contrato.

A recusa injustificada em assinar o instrumento de contrato ou em iniciar a execução do contrato nos prazos estabelecidos pelo CONTRATANTE equivalem à inexecução total da contratação, sujeitando a CONTRATADA às sanções legalmente.

As penalidades de multa, moratória e punitiva, poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente entre si e com as demais sanções contratuais e legais.

O valor das multas aplicadas poderá ser descontado pelo CONTRATANTE diretamente da garantia prestada pela CONTRATADA ou dos pagamentos a ela devidos como contraprestação pela execução do objeto do contrato. Alternativamente, o valor das multas será cobrado administrativamente pelo CONTRATANTE, que em caso de inadimplemento encaminhará o caso ao órgão competente para inscrição em dívida ativa e cobrança judicial, na forma da lei.

Nos termos do art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, se convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, a LICITANTE/CONTRATADA não assinar o instrumento de contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo,



fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais e contratuais.

As penalidades aplicadas à CONTRATADA serão obrigatoriamente registradas no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores.

3.2.8 Vigência contratual

A vigência do contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, contados **a partir da emissão do Termo de Liberação para Início dos Serviços (TLIS), prevista para até o dia 16/10/2023**. Tal prazo justifica-se em razão dos custos envolvidos em uma nova contratação como esta que, naturalmente, envolve complexo processo de implantação dos serviços. Repetir este processo de implantação de uma nova Central de Serviços a cada 12 meses ou 24 meses, quando de eventual troca de fornecedor, representa ser antieconômico para a Administração.

Com a vigência desta contratação por um prazo de 36 (trinta e seis) meses, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindíveis para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com treinamentos e capacitações iniciais, logística, mobilização de menos profissionais, entre outros. Inclusive, o TCU já se manifestou favoravelmente a este período de vigência, no seguinte evento realizado em **19/05/2020**:

Tribunal de Contas da União | Diálogo Público Aquisições de Soluções de TI

Transmitido ao vivo em 19/05/2020

<https://www.youtube.com/watch?v=5jHUap3ORfE&t=11724s>

Destaque-se ainda que, após o Período de Adaptação do contrato, os processos de atendimento e suporte podem ser analisados, revistos e aperfeiçoados, propiciando um ciclo de melhoria contínua na execução das atividades de suporte objeto deste contrato, o que em um período mais curto de vigência haveria uma dificuldade maior em relação ao alcance da maturidade de tais processos.

Considerando, por fim, a categoria a que pertencem os profissionais que atuarão na prestação dos serviços, bem como a vigência proposta, que se estende por mais de um exercício, é previsto que ocorram pedidos de repactuação, em função de Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) ou Convenções Coletivas de Trabalho (CCT), bem como a CONTRATADA poderá solicitar reequilíbrio econômico-financeiro do valor da contratação, em função da alteração de preço dos insumos ou de valores de benefícios e impostos. Ainda que, em acordo ou convenção coletiva da categoria, haja previsão de reajuste escalonado de salários, a CONTRATADA aplicará aos salários dos empregados que prestam serviços ao CONTRATANTE os mesmos índices concedidos na repactuação contratual, independentemente da data de admissão do empregado nos quadros da CONTRATADA.

3.2.9 Acompanhamento aos prazos de garantia - Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

3.2.9.1 Metodologia da avaliação da qualidade

Nesta contratação, a avaliação da qualidade se dará por meio da análise do desempenho de cada um dos serviços contratados, através da verificação mensal dos indicadores de Nível Mínimo de Serviço.



Cada serviço estará vinculado a um conjunto de indicadores próprios, conforme o escopo de atuação do serviço: técnico ou gerencial.

Os indicadores estritamente operacionais, que avaliam o desempenho quantitativo do contrato, foram associados aos serviços de atendimento de primeiro e de segundo níveis. Já os indicadores que avaliam o desempenho qualitativo do contrato, ao contrário, foram vinculados aos serviços de monitoramento.

Com essa segmentação, será possível avaliar mensalmente os resultados de cada um dos serviços contratados e, por conseguinte, garantir que o pagamento mensal pelos serviços prestados esteja efetivamente associado ao desempenho do contrato.

3.2.9.2 Prazos e condições

Os prazos de atendimento às solicitações de serviço correspondem os Indicadores de Nível de Serviço.

3.2.9.3 Níveis de serviço

Os Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência, cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e a característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis, que deverão ser cumpridas pela CONTRATADA.

3.2.9.4 Indicadores do Serviço de Atendimento Automatizado via Chat (ISAAC)

Para este serviço, o “total de atendimentos realizados pelo chatbot” corresponde a todas as conversas ocorridas e bem-sucedidas (início, meio e fim), entre o chatbot e os usuários, dentro do mês. Assim, o total de atendimentos não tem relação com o total de chamados registrados no Assyst, pois, um mesmo chamado pode ser tratado mais de uma vez. Caso o usuário abandone a conversa após ter recebido do chatbot a informação solicitada ou a orientação correta, o atendimento será considerado bem-sucedido. Os atendimentos direcionados corretamente ao N1/N2 também serão considerados bem-sucedidos.

3.2.9.4.1 Indicador ISAAC1 - Índice de atendimentos resolvidos diretamente pelo chatbot

Indicador	Descrição	
ISAAC1	Índice de atendimentos resolvidos diretamente pelo chatbot	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
$ISAAC1 = (A / B) \times 100$	A = Total de atendimentos resolvidos diretamente pelo chatbot B = Total de atendimentos realizados pelo chatbot	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	≥ 15	50
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.4.2 Indicador ISAAC2 - Índice de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot

Indicador	Descrição
-----------	-----------



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

ISAAC2	Índice de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISAAC2 = (A / B) X 100	A = Total de atendimentos com usuários satisfeitos B = Total de atendimentos realizados pelo chatbot	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 75	50
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.4.3 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SAAC

FADS (Total)	VMS
$FADS_{SAAC} = \sum_{i=ISAAC1}^{ISAAC2} FADS_{(i)}$	$VMS_{SAAC} = Valor\ Máximo_{SAAC} - FADS_{SAAC}$

Para os indicadores do Serviço de Atendimento Automatizado via Chat (SAAC), por se tratar de uma inovação, não existindo experiência prévia do TRT9 na utilização de um serviço de atendimento automatizado, que permitisse a utilização de estatísticas, as metas estabelecidas passarão a ser medidas assim que o Serviço de Atendimento Automatizado via Chat (SAAC) for considerado estável, ou seja, com um número mínimo de roteiros automatizados e com nível de assertividade satisfatório. Todavia, considerando que o engajamento dos usuários na utilização deste novo canal de atendimento irá depender diretamente da satisfação dos mesmos usuários, em relação à resolução dada ou sugerida para suas necessidades, o serviço somente será considerável estável e será aprovado (liberado) mediante a realização de testes prévios, envolvendo usuários que se disponham a testar o novo serviço.

A CONTRATADA deverá envidar esforços para cumprir o cronograma que será elaborado conforme o item 3.2.2.2.3.5, colocando o serviço em operação preferencialmente após o término do Período de Adaptação do Contrato. Desta forma, os pagamentos mensais somente serão realizados se o serviço estiver em operação, ou seja, estável e liberado.

3.2.9.5 Indicadores do Serviço de Atendimento de Primeiro Nível (ISAPN)

3.2.9.5.1 Indicador ISAPN1 - Índice de ligações telefônicas atendidas

Indicador	Descrição	
ISAPN1	Índice de ligações telefônicas atendidas	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISAPN1 = [1 - (A / B)] x 100	A = Total de ligações telefônicas abandonadas B = Total de ligações telefônicas registradas	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 97	20
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

As ligações telefônicas abandonadas são aquelas que, após terem sido recebidas pelo sistema de telefonia e encaminhadas à fila de espera, são encerradas pelo solicitante antes de serem atendidas.

3.2.9.5.2 Indicador ISAPN2 - Tempo médio na fila de espera

Indicador	Descrição	
ISAPN2	Tempo médio na fila de espera	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISAPN2 = A / B	A = Somatório dos tempos de espera das ligações telefônicas B = Total de ligações telefônicas na fila de espera	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
Segundos	<= 39	10
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = \left[Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)}) \right] / (Meta_{(i)} \times 2)$		

3.2.9.5.3 Indicador ISAPN3 - Índice de ligações telefônicas atendidas em até 39 segundos

Indicador	Descrição	
ISAPN3	Índice de ligações telefônicas atendidas em até 39 segundos	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISAPN3 = (A / B) X 100	A = Total de ligações telefônicas atendidas em até 39 segundos B = Total de ligações telefônicas recebidas	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 80	10
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = \left[Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)}) \right] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.5.4 Indicador ISAPN4 - Índice de chamados atendidos em até 10 minutos

Indicador	Descrição	
ISAPN4	Índice de chamados atendidos em até 10 minutos do registro inicial	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISAPN4 = (A / B) X 100	A = Total de chamados atendidos em até 10 minutos B = Total de chamados tratados pelo serviço	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 70	20
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = \left[Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)}) \right] / Meta_{(i)}$		

O tempo de início do atendimento telefônico será contado a partir do primeiro contato do usuário, assim que for atendido por um operador da Central de Serviços de TI, até o momento em que o operador criar o registro da solicitação no sistema de gestão de chamados. Os operadores devem sempre iniciar o



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

atendimento registrando as solicitações no sistema de gestão de chamados, no mesmo momento em que atenderem as ligações telefônicas. Se o registro da solicitação for criado pelo próprio usuário ou pelo chatbot, diretamente no sistema de gestão de chamados, o tempo de atendimento será contado a partir da criação do chamado. A partir do registro, o chamado não poderá ficar mais que 10 (dez) minutos sem atendimento (início do tratamento), isto considerando o horário de operação do Serviço de Atendimento de Primeiro Nível. Se o chamado for originado por meio do sistema de chat da Central de Serviços de TI, o operador deverá registrá-lo obrigatoriamente no sistema de gestão de chamados.

Da mesma forma, se os chamados forem originados por meio de correio eletrônico, os operadores deverão registrá-los obrigatoriamente no sistema de gestão de chamados.

Já os chamados atendidos durante o plantão de sobreaviso devem ser registrados no sistema de gestão de chamados tão logo seja possível, preferencialmente ainda durante o plantão ou, em último caso, quando do reinício do horário de expediente interno do Tribunal.

Os operadores jamais poderão usar de meios alternativos (como bloco de notas, editores de texto ou planilhas eletrônicas) para registrar o contato recebido, o que poderia configurar tentativa de descaracterização dos indicadores. Somente em casos de indisponibilidade total do sistema de gestão de chamados, as solicitações poderão ser registradas em planilha específica, que deverá conter todos os dados do usuário, a síntese das solicitações e do tratamento dado a cada uma.

Após o retorno do sistema, os dados deverão ser registrados no sistema de gestão de chamados.

3.2.9.5.5 Indicador ISAPN5 - Índice de chamados tratados em até 40 minutos

Indicador	Descrição	
ISAPN5	Índice de chamados tratados em até 40 minutos	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
$ISAPN5 = (A / B) \times 100$	A = Total de chamados tratados em até 40 minutos do registro inicial B = Total de chamados tratados pelo serviço	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	≥ 95	30
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.5.6 Indicador ISAPN6 - Índice de chamados tratados em até 12 horas úteis

Indicador	Descrição	
ISAPN6	Índice de chamados tratados em até 12 horas úteis	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
$ISAPN6 = (A / B) \times 100$	A = Total de chamados tratados em até 12 horas úteis B = Total de chamados tratados pelo serviço	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	= 100	10
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.5.7 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SAPN

FADS (Total)	VMS
--------------	-----



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

$FADS_{SAPN} = \sum_{i=ISAPN1}^{ISAPN6} FADS_{(i)}$	$VMS_{SAPN} = Valor\ Máximo_{SAPN} - FADS_{SAPN}$
---	---

3.2.9.6 Indicadores do Serviço de Atendimento de Segundo Nível (ISAPN)

3.2.9.6.1 Indicador ISASN1 - Índice de chamados de usuários VIP tratados em até 1 hora útil

Indicador	Descrição	
ISASN1	Índice de chamados de usuários VIP tratados em até 1h útil	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISASN1 = (A / B) x 100	A = Total de chamados de usuários VIP tratados em até 1 hora útil B = Total de chamados de usuários VIP tratados pelo serviço	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>=95	30
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.6.2 Indicador ISASN2 - Índice de chamados tratados em até 3 horas úteis (exceto VIP)

Indicador	Descrição	
ISASN2	Índice de chamados tratados em até 3 horas úteis (exceto chamados de usuários VIP)	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISASN2 = (A / B) x 100	A = Total de chamados tratados em até 3 horas úteis (exceto chamados VIP) B = Total de chamados tratados pelo serviço (exceto chamados VIP)	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 95	30
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.6.3 Indicador ISASN3 - Índice de chamados tratados em até 12 horas úteis (inclui VIP)

Indicador	Descrição	
ISASN3	Índice de chamados tratados em até 12 horas úteis (Inclusive chamados de usuários VIP)	
Cálculo do indicador	Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISASN3 = (A / B) x 100	A = Total de chamados tratados em até 12 horas úteis (Inclusive chamados VIP) B = Total de chamados tratados pelo serviço	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	= 100	10
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.6.4 Indicador ISASN4 - Índice de requisições programadas atendidas no prazo

Indicador	Descrição
-----------	-----------



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

ISASN4	Índice de requisições programadas atendidas no prazo	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
ISASN4 = A / B		A = Total de requisições programadas atendidas dentro do prazo B = Total de requisições programadas atendidas no mês
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	=100	30
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.6.5 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SASN

FADS (Total)	VMS
$FADS_{SASN} = \sum_{i=ISASN1}^{ISASN4} FADS_{(i)}$	$VMS_{SASN} = Valor\ Máximo_{SASN} - FADS_{SASN}$

3.2.9.7 Indicadores do Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento (ISMQA)

3.2.9.7.1 Indicador ISMQA1 - Índice de chamados resolvidos e não devolvidos após encerramento

Indicador	Descrição	
ISMQA1	Índice de chamados resolvidos e não devolvidos após encerramento	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
ISMQA1 = $[1 - (A / B)] \times 100$		A = Total de chamados resolvidos e não devolvidos após encerramento B = Total de chamados resolvidos
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 98	30
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.7.2 Indicador ISMQA2 - Índice de chamados resolvidos diretamente no N1

Indicador	Descrição	
ISMQA2	Índice de chamados resolvidos diretamente no N1 (sem redirecionamento)	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
ISMQA2 = $(A / B) \times 100$		A = Total de chamados resolvidos no N1 em até 12h úteis sem redirecionar B = Total de chamados registrados na Central de Serviços
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 40 durante a adaptação >= 50 após a adaptação	10
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.7.3 Indicador ISMQA3 - Índice de conformidade técnica

Indicador	Descrição
-----------	-----------



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

ISMQA3	Índice de conformidade técnica	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
ISMQA3 = [1 - (A / B)] x 100	A = Total de pontos de NCT em chamados resolvidos em qualquer nível B = Total de chamados resolvidos em qualquer nível	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 95 durante a adaptação >= 98 após a adaptação	60
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = \left[Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)}) \right] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.7.4 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SMQA

FADS (Total)	VMS
$FADS_{SMQA} = \sum_{i=ISMQA1}^{ISMQA3} FADS_{(i)}$	$VMS_{SMQA} = Valor\ Máximo_{SMQA} - FADS_{SMQA}$

3.2.9.8 Indicadores do Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento (ISMCT)

3.2.9.8.1 Indicador ISMCT1 - Índice de operadores que receberam ao menos 2h de ATCM (N1)

Indicador	Descrição	
ISMCT1	Índice de operadores que receberam ao menos 2h de ATCM (N1)	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
ISMCT1 = (A / B) x 100		A = Total de operadores que receberam ao menos 2h de ATCM (N1) B = Total de postos contratados no SAPN
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 75	50
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.8.2 Indicador ISMCT2 - Índice de técnicos que receberam ao menos 2h de ATCM (N2)

Indicador	Descrição	
ISMCT2	Índice de técnicos que receberam ao menos 2h de ATCM (N2)	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
ISMCT2 = (A / B) x 100		A = Total de técnicos que receberam ao menos 2h de ATCM (N2) B = Total de postos contratados no SASN
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	>= 75	50
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.8.3 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SMCT

FADS (Total)	VMS
--------------	-----



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

$FADS_{SMCC} = \sum_{i=ISMCC1}^{ISMCC2} FADS_{(i)}$	$VMS_{SMCC} = \text{Valor Máximo}_{SMCC} - FADS_{SMCC}$
---	---

3.2.9.9 Indicadores do Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento (ISMBC)

3.2.9.9.1 Indicador ISMBC1 - Índice de atualização de procedimentos (N1/N2 - Equipes de TI)

Indicador	Descrição		
ISMBC1	Índice de atualização de procedimentos (N1/N2 - Equipes de TI)		
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISMBC1 = (A / B) x 100		A = Total de procedimentos criados ou revisados na base de conhecimento B = Total chamados resolvidos	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID	
%	>= 2	50	
Fórmula de cálculo do FADS			
$FADS_{(i)} = \left[Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)}) \right] / Meta_{(i)}$			

Este indicador tem por objetivo auxiliar no atingimento das metas dos demais indicadores, pois, a falta do registro do conhecimento certamente dificulta a resolução de chamados.

3.2.9.9.2 Indicador ISMBC2 - Índice de atualização dos tutoriais de autoatendimento (N0 - Usuários)

Indicador	Descrição		
ISMBC2	Índice de atualização dos tutoriais de autoatendimento (N0 - Usuários)		
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador	
ISMBC2 = (A / B) x 100		A = Total de tutoriais de autoatendimento novos (criados) B = Total de tutoriais de autoatendimento disponíveis	
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID	
%	>= 30 durante a adaptação >= 10 após a adaptação	50	
Fórmula de cálculo do FADS			
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Resultado_{(i)} - Meta_{(i)})] / (Meta_{(i)} \times 2) indicador$			

Este indicador objetiva aumentar a capacidade de resolução das necessidades de TI pelos próprios usuários, considerando as situações mais básicas e corriqueiras, que não requeiram permissões de TI.

3.2.9.9.3 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SMBC

FADS (Total)	VMS
$FADS_{SMBC} = \sum_{i=ISMBC1}^{ISMBC2} FADS_{(i)}$	$VMS_{SMBC} = \text{Valor Máximo}_{SMBC} - FADS_{SMBC}$

3.2.9.10 Indicadores do Serviço de Monitoramento da Central de Serviços (ISMCS)



3.2.9.10.1 Indicador ISMCS1 - Índice de não rotatividade de pessoal no contrato

Indicador	Descrição	
ISMCS1	Índice de não rotatividade de pessoal no contrato	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
$ISMCS1 = [1 - (A / B)] \times 100$		A = Total de profissionais desligados do contrato no mês B = Quantitativo de profissionais estimados para o contrato (quantitativo mínimo)
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	≥ 95	40
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.10.2 Indicador ISMCS2 - Índice de satisfação com o atendimento da Central de Serviços

Indicador	Descrição	
ISMCS2	Índice de satisfação com o atendimento da Central de Serviços	
Cálculo do indicador		Componentes da fórmula de cálculo do indicador
$ISMCS2 = (A / B) \times 100$		A = Total de chamados classificados como "excelente" ou "satisfatório" B = Total de chamados resolvidos
Unidade de Medida	Meta Exigida	GID
%	≥ 99	60
Fórmula de cálculo do FADS		
$FADS_{(i)} = [Valor\ Máximo_{(s)} \times (GID / 100) \times (Meta_{(i)} - Resultado_{(i)})] / Meta_{(i)}$		

3.2.9.10.3 Definição do Valor Mensal do Serviço para o SMCS

FADS (Total)	VMS
$FADS_{SMCS} = \sum_{i=ISMCS1}^{ISMCS2} FADS_{(i)}$	$VMS_{SMCS} = Valor\ Máximo_{SMCS} - FADS_{SMCS}$

3.2.9.11 Metodologia para aferição dos indicadores

Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) serão calculados com base nos resultados alcançados para cada um dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS). No cálculo dos FADS está prevista uma ponderação para cada indicador, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento ao resultado atingido ao grau de importância daquele indicador, no contexto do serviço.

O GID será utilizado quando a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Quando a meta for atingida, o GID será considerado 0 (zero) e não haverá abatimento. O somatório dos valores dos FADS de cada indicador cuja meta não foi alcançada será abatido do Valor Mensal do Serviço (VMS).

Ao longo da execução contratual, poderá ser necessário realizar ajustes em determinados, como revisão, substituição ou exclusão, em razão de necessidades de readequação ou como resultado da melhoria contínua, que eleva o nível de maturidade dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI. A revisão dos indicadores somente poderá ser avençada pelas partes mediante alteração contratual.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

A seguir serão descritas as principais regras para a aferição dos indicadores:

1. As metas devem ser consideradas desde o primeiro ao último dia de cada mês;
2. Os tempos serão contados a partir do registro inicial da solicitação pelo próprio usuário, diretamente no sistema de gestão de chamados, ou a partir do 1º contato do usuário com a Central de Serviços de TI, até a resolução efetiva do chamado no 1º nível ou no 2º nível, sendo desconsiderados os tempos de suspensão e os tempos em que o chamado ficar sob responsabilidade do CONTRATANTE (N3) ou de fornecedores externos (N4);
3. O termo “Total de chamados registrados na Central de Serviços” refere-se a todos os novos chamados registrados no sistema Assyst e elegíveis ao N1 ou N2, no mês de referência;
4. O termo “Total de chamados tratados pelo serviço” refere-se aos chamados registrados na Central de Serviços a qualquer tempo, mais os chamados devolvidos pelos usuários por insatisfação ou pendências, ambos tratados no N1 ou N2, no mês de referência;
5. O termo “Total de chamados resolvidos” refere-se a todos os chamados registrados a qualquer tempo e resolvidos em qualquer nível, no mês de referência;
6. Chamados que ainda não tenham sido encerrados e estejam em tratamento em qualquer nível, somente serão computados como resolvidos após seu fechamento, refletindo no respectivo mês de resolução e nos níveis em que forem solucionados. Ou seja, para fins de cálculo dos indicadores, os chamados serão computados nos níveis/serviços em que forem encerrados;
7. A meta exigida representa o parâmetro de valor que deve ser alcançado pela CONTRATADA, para cada um dos indicadores, sendo as possibilidades: valor exato (=), limite máximo ou limite mínimo (\geq ou \leq , conforme a regra de cálculo);
8. Para a preparação do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS), os resultados deverão ser apurados pela CONTRATADA a partir do terceiro ao quinto dia útil do mês subsequente ao de referência, devendo ser consideradas as solicitações (requisições e incidentes) registradas e resolvidas (encerradas, fechadas) durante o mês de referência;
9. Após cada avaliação REGULAR ou RUIM, registrada pelos usuários na pesquisa de satisfação com o atendimento da Central de Serviços, a CONTRATADA já deve tratá-la por completo em até 12 (doze) horas úteis, conforme fluxo vigente estabelecido pelo TRT9;
10. Para a eficácia do processo de tratamento da lista de usuários que mais abriram chamados (DEZ MAIS), a contabilização e as consultas aos usuários deverão ser iniciadas nos últimos **5 (cinco) dias úteis** do mês de referência, para que dê tempo dos respondentes se manifestarem e a CONTRATADA efetuar a análise, propor e apresentar respostas ao TRT9, conforme fluxo vigente;
11. O CONTRATANTE somente analisará eventuais pedidos de expurgos da CONTRATADA em decorrência de situações excepcionais e que, comprovadamente, impactem de forma negativa no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço contratados, tais como:
 - I. Resultados gerados pelo sistema de gestão de chamados ou via controles internos do CONTRATANTE que estejam apurando dados de forma equivocada ou em conflito com as regras estabelecidas nos instrumentos contratuais;
 - II. Situações de indisponibilidade generalizada na rede corporativa ou nos sistemas do CONTRATANTE, comprovada pelas respectivas Certidões de Indisponibilidade de Sistemas, ou formalizada pelas áreas responsáveis em outro tipo de registro, que comprovadamente causem impactos na contagem normal dos tempos;
12. Não serão aceitos pedidos de expurgos ou contestações referentes às seguintes situações:
 - I. Chamados devolvidos pelo usuário;
 - II. Chamados suspensos indevidamente ou que não seguiram os fluxos definidos;
 - III. Redirecionamentos feitos pela Central de Serviços;
 - IV. Expurgos relacionados às ações de capacitação (CIO, EO e ATCM);



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

- V. Tempos de direcionamento de chamados (incidentes e requisições);
- VI. Chamados retornados do N3 ou N4 para providências do N1 ou N2, os quais devem ser resolvidos pela CONTRATADA no tempo restante, somando-se os tempos anteriores do tratamento do chamado na Central de Serviços com o novo tempo em tratamento no N1 ou N2, até sua solução definitiva, mesmo que possuam ações complementares, novas ações ou quaisquer outras providências;
- VII. Atrasos na execução de requisições programadas, descumprindo ou não fluxos vigentes;
- VIII. Ligações abandonadas a qualquer tempo na fila, exceto nos horários fora do expediente da Central (0h às 08h00min e 18h01min às 23h59min) e dias não úteis;
- IX. Situações de greve no transporte público, manifestações, passeatas, dentre outras situações em que a CONTRATADA deve ser responsável por prover o transporte para que seus profissionais prestem pontualmente os serviços ao CONTRATANTE;
- X. Outras situações não que a Fiscalização Técnica (FT) julgar indevidas, impertinentes, intempestivas ou que sejam conflitantes com especificações técnicas ou fluxos vigentes:
 - a. Cada pedido de expurgo excepcional deve ser acompanhado de todas as devidas justificativas plausíveis e respectivas análises matemáticas detalhadas, consoante regras e fluxos estabelecidos pela FT;
 - b. Eventuais pedidos de expurgos deverão ser feitos, em sua totalidade, até o **5º (quinto) dia útil do mês** subsequente ao mês vencido (irrevogável);
 - c. Quaisquer pedidos de expurgo incompletos, sem justificativa pertinente, sem análises matemáticas, que não atendam às exigências estabelecidas nos instrumentos contratuais ou feitos após o **5º (quinto) dia útil** subsequente ao mês vencido, não serão aceitos pelo CONTRATANTE;
- 13. Se necessário, a CONTRATADA deverá identificar, apontar ou questionar justificadamente à Fiscalização Técnica, por correio eletrônico, todas as eventuais inconsistências ou dúvidas nos resultados ou mensurações dos indicadores, ainda no Período de Adaptação do Contrato, para que se procedam as verificações, esclarecimentos ou ajustes cabíveis, quando pertinentes e sem conflito com as especificações contratuais;
- 14. A CONTRATADA ministrará, com eventual participação direta ou indireta do CONTRATANTE, todas as Ações de Transferência de Conhecimento Mensais (ATCM) e Estágios Operacionais (EO), para os profissionais alocados na execução dos serviços;
- 15. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal (*turnover*) será sempre realizada com base nos dados acumulados no mês de referência, contidos no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS), conforme regras gerais a seguir:
 - I. O número “Quantitativo de profissionais estimados para o contrato” considera sempre o número mínimo vigente estimado para cada Serviço, desde o Período de Adaptação do Contrato e, após este, mensalmente;
 - II. A rotatividade de pessoal é tida como algo negativo pelo TRT9, pois, prejudica a prestação dos serviços. Por conseguinte, pode ocorrer a redução no valor do pagamento mensal em caso de não atingimento das metas estabelecidas nos indicadores, visando com esta medida desestimular práticas da CONTRATADA que resultem em aumento da rotatividade de pessoal;
 - III. A utilização de mecanismos que auxiliem na redução da rotatividade de pessoal é de responsabilidade exclusiva da própria CONTRATADA;
 - IV. Independentemente do motivo, não se configurará rotatividade apenas quando TODAS as três condições abaixo forem atendidas:



- a. Ocorrer desligamento de profissionais ou movimentação para outro serviço, a qualquer tempo, mediante comunicação formal ao TRT;
- b. For mantido pela CONTRATADA o quantitativo mínimo de postos estimados para o contrato, para cada serviço;
- c. Todo o quantitativo mínimo estimado remanescente que estiver há no mínimo 90 (noventa) dias integrado à operação, ou seja, adaptado à rotina do CONTRATANTE.

❖ **Exemplo:** Se o empregado dispensado/movimentado for o 41º integrante do quadro de profissionais, considerando o quantitativo mínimo estimado de 40 profissionais, ocorrerá desconto?

❖ **Resposta:** Se houver, pelo menos, 40 profissionais integrados à operação (com mais de 90 dias, tomando por base o 1º dia útil do mês seguinte ao vencido), com todos os serviços dispondo do respectivo quantitativo mínimo estimado, o referido desligamento ou movimentação não impactará o índice de rotatividade;

16. A CONTRATADA deverá manter constantemente atualizado o controle de profissionais ativos no contrato, com suas respectivas datas de admissão, movimentações entre os serviços, cumprimento de entrega de certificados de cursos e de certificações obrigatórias, cumprimento de treinamentos regulares em segurança e saúde no trabalho, cumprimento do fornecimento de insumos periódicos, participação em ações de capacitação relacionadas aos critérios de sustentabilidade e de atendimento às normas de segurança da informação e ao código de ética do TRT9, apresentando-o junto ao RPMS do mês de referência, de modo a facilitar a atestação do recebimento dos serviços pelo CONTRATANTE.

3.2.9.12 Não Conformidades Técnicas (NCT)

O CONTRATANTE auditará periodicamente os chamados tratados pela CONTRATADA e, se percebida a ocorrência de qualquer Não Conformidade Técnica (NCT), nos registros ou ações realizadas pelas equipes de atendimento ou seus monitores, haverá a aplicação da respectiva NCT no próprio chamado, pontuando-se negativamente o indicador relacionado, no respectivo mês da aplicação da NCT. A verificação da ocorrência de NCT se dará pelos grupos solucionadores de 3º nível, que participam da resolução de chamados.

Mas, as NCT também serão identificadas e comprovadas por meio de auditorias realizadas pela Fiscalização Técnica, nos sistemas de gestão de chamados, de chat, de telefonia ou de correio eletrônico. Por isto, os Serviços de Monitoramento devem atuar constantemente e de forma integrada, para orientar diariamente as equipes de atendimento, visando evitar a recorrência das falhas.

A seguir estão relacionadas as NCT que são consideradas prejudiciais à prestação dos serviços. Os pontos serão contabilizados para cada ocorrência, ainda que reincidente, em uma mesma data e em um mesmo chamado, ainda que cometidas pelo mesmo operador, técnico ou monitor.

NCT	Descrição	Pontos
NCT01	• Exceto as não conformidades técnicas NCT02 a NCT25, diferenciadas, incorrer em outras não conformidades técnicas relacionadas ao descumprimento dos fluxos e procedimentos vigentes, documentados na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.	3 (três)
NCT02	• Quando se tratar de um evento novo, sem ticket aberto, NÃO registrar o chamado imediatamente após o contato do usuário com a CSTI, via telefone, chat ou e-mail.	5 (cinco)



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none">• Usar bloco de notas, editor de texto, planilhas para registrar chamados em vez de abrir o chamado pelo sistema, exceto em situações expressamente autorizadas pelo CONTRATANTE (exemplo: indisponibilidade do sistema de gestão de chamados).	
NCT03	<ul style="list-style-type: none">• Abrir novo chamado para uma mesma solicitação já registrada (incidente ou requisição), que ainda não tenha sido encerrada, após novo contato de qualquer usuário com a Central de Serviços, para solicitar o registro da mesma necessidade de atendimento ou para obter informações sobre o tratamento da solicitação (follow-up).	2 (dois)
NCT04	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar ao usuário que abra um chamado técnico de TI ao invés de a própria CSTI abrir (registrar) a solicitação, quando do contato do solicitante, via telefone, chat ou e-mail.	3 (três)
NCT05	<ul style="list-style-type: none">• Exceto nas situações expressamente autorizadas, passar a ligação recebida pela Central de Serviços para a telefonista, ao invés de atender o usuário.• Pedir para o usuário ligar para a telefonista ou diretamente para as equipes de atendimento de níveis superiores, a fim de realizar contato com as equipes de N3 ou N4.• Transferir indevidamente a ligação diretamente para as equipes de atendimento de N3/N4.	5 (cinco)
NCT06	<ul style="list-style-type: none">• Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de gestão de chamados, no sistema de correio eletrônico ou no sistema de telefonia.• Deixar o sistema de gravação de telefonia inoperante ou indisponível.• Não registrar fielmente o conteúdo dos diálogos ocorridos entre os operadores de N1 e os usuários, por meio do sistema de chat, diálogos estes que devem ser transcritos integralmente para os respectivos registros do sistema de gestão de chamados.	5 (cinco)
NCT07	<ul style="list-style-type: none">• Desconectar a chamada telefônica antes do fim do atendimento.• Não ouvir o usuário com atenção, paciência e tranquilidade.	10 (dez)
NCT08	<ul style="list-style-type: none">• Ocultar movimentações que são importantes para conhecimento do usuário.• Não ocultar movimentações internas da TI, que não sejam pertinentes para o usuário.	3 (três)
NCT09	<ul style="list-style-type: none">• Efetuar descrição precária da solicitação do usuário, nos chamados registrados pela CSTI.• Registrar ou atualizar o chamado de forma insuficiente, incompreensível, incorreta ou incompleta, em desacordo com o edital, os fluxos vigentes, a clareza ou a lógica, inclusive sem as ações tomadas pelos operadores ou técnicos durante os atendimentos.• Fazer uso incorreto do português, com erros ou utilizando linguagem informal (gírias e expressões de linguagem coloquial, vícios de linguagem e gerundismo).• Não anexar as capturas de tela ou documentos necessários à análise do chamado no N3/N4.	8 (oito)
NCT10	<ul style="list-style-type: none">• Indicar equivocadamente um procedimento, quando do encerramento do chamado, sendo que havia outro procedimento mais adequado.• Indicar o uso de um procedimento quando era necessário indicar a necessidade de alteração de um procedimento existente ou de criação de um novo artigo de conhecimento.	3 (três)
NCT11	<ul style="list-style-type: none">• Classificar erroneamente um chamado, sem realizar a correta distinção quanto ao tipo (incidente, requisição, problema) ou quanto à forma de contato (telefone, chat, e-mail).	2 (dois)
NCT12	<ul style="list-style-type: none">• Não abrir chamado para atualização patrimonial.• Atrasar o envio do chamado de atualização patrimonial.• Enviar o chamado de atualização patrimonial com informações incorretas ou incompletas.	5 (cinco)
NCT13	<ul style="list-style-type: none">• Prestar informações incorretas ao usuário, por telefone, chat ou correio eletrônico.	8 (oito)
NCT14	<ul style="list-style-type: none">• Suspender indevida ou incorretamente um chamado.	10 (dez)
NCT15	<ul style="list-style-type: none">• Reagendar atendimento sem autorização do usuário solicitante.• Negociar com o usuário, por iniciativa própria, agendamento do atendimento para data futura.	5 (cinco)
NCT16	<ul style="list-style-type: none">• Não comparecer ao atendimento presencial previamente agendado.• Atrasar em mais de 10 (dez) minutos do horário marcado.	10 (dez)
NCT17	<ul style="list-style-type: none">• Iniciar o atendimento presencial sem realizar a devida apresentação do técnico ao usuário solicitante ou aos usuários presentes na unidade atendida, sem explicar a finalidade da visita.	1 (um)
NCT18	<ul style="list-style-type: none">• Concluir o atendimento presencial sem testar todos os serviços, na presença do usuário solicitante ou de outros usuários presentes na unidade atendida, registrando os dados dos usuários que participaram do aceite do serviço.• Concluir o atendimento presencial sem que o chamado tenha sido efetivamente solucionado.• Encerrar uma requisição programada ou qualquer outro tipo de chamado com o status "Encerrado sem Atendimento", sem anuência expressa do usuário ou da unidade solicitante.	8 (oito)
NCT19	<ul style="list-style-type: none">• Não atender qualquer usuário, em qualquer serviço, por não existir chamado registrado.	4 (quatro)



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none">Realizar visita à unidade e, por não encontrar o usuário, deixar de efetuar qualquer registro da visita realizada, seja por meio eletrônico ou impresso e, quando aplicável, com o registro da ciência de um usuário da unidade solicitante.	
NCT20	<ul style="list-style-type: none">Deixar de analisar ou resolver os chamados com base em informações disponíveis em diversas fontes (exemplo: registros de chamados anteriores, Base de Conhecimento, normas, manuais, buscas na Intranet, Internet, suporte do fabricante, desenvolvedor das soluções comerciais ou corporativas, contato com outros Tribunais do Trabalho, etc.)Deixar de analisar ou resolver os chamados com informações obtidas através de contatos diretos com os usuários solicitantes, para completa elucidação e solução da solicitação.Deixar de seguir orientações técnicas dos Níveis 3 ou 4, registradas em chamados, mensagens de correios eletrônico ou qualquer outra forma de notificações.Deixar de registrar as orientações técnicas dos Níveis 3 ou 4 na Base de Conhecimento, de forma coordenada e posteriormente disseminada pelo Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento, nas ATCM.	3 (três)
NCT21	<ul style="list-style-type: none">Não propor soluções ou alternativas para atender a necessidade do usuário.Não indicar as possíveis equipes responsáveis pela resolução das solicitações (exemplo: solicitações cujas resoluções sejam de competência de outras áreas: SGJ, SA, SEA, etc.).	3 (três)
NCT22	<ul style="list-style-type: none">Efetuar download ou instalar programas não autorizados nas máquinas dos usuários, dos operadores ou dos técnicos (mesmo que seja "software livre"), que não constem no catálogo de softwares autorizados, sem anuência expressa do TRT9.	8 (Oito)
NCT23	<ul style="list-style-type: none">Retornar aos Níveis 3 e 4 uma sugestão de procedimento com persistência de problemas, após ter sido devolvida à Central de Serviços para correções ou adequações.	1 (um)
NCT24	<ul style="list-style-type: none">Redirecionar chamados de forma indevida ou errônea, para grupos solucionadores errados.	8 (oito)
NCT25	<ul style="list-style-type: none">Incorrer em falhas na redação ou revisão de comunicados institucionais, não seguir os procedimentos relacionados ou utilizar hiperlinks inválidos ou incorretos.	5 (cinco)

3.2.10 Mecanismos formais de comunicação de acompanhamento da execução do contrato

O acompanhamento da execução contratual será realizado tanto diariamente como mensalmente, pela Equipe de Gestão da Contratação (EGC) e também pelos grupos solucionadores de 3º nível, formados por servidores de TI de todas as Unidades de Tecnologia da Informação do Tribunal, que estarão diariamente avaliando a qualidade dos serviços prestados, podendo registrar diretamente nos chamados qualquer NCT que venha a ser percebida.

Os próprios usuários também poderão avaliar cada um dos atendimentos recebidos, registrando diretamente nos chamados quaisquer informações que considerem relevantes, inclusive ao participar da pesquisa de satisfação de cada atendimento concluído.



Por fim, nas datas estabelecidas, serão realizadas reuniões mensais com o objetivo de se avaliar os indicadores contratuais e planejar quaisquer ações que venham a ser necessárias, buscando o constante aperfeiçoamento do contrato.

3.2.10.1 Uso da metodologia OKR

A metodologia OKR é citada no § 4º do art. 45 da [Resolução CNJ 370/2021](#):

Art. 45. Cada órgão deverá elaborar um Plano de Trabalho para atendimento aos critérios estabelecidos nesta Resolução, conforme modelo a ser disponibilizado pelo CNJ.

§ 4º Como instrumento de gestão da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), será utilizada a metodologia OKR (Objectives and Key Results), que tem por finalidade avaliar os objetivos, resultados chave e metas definidas por cada um dos órgãos no seu planejamento de TIC.

3.2.10.2 Objetivos e Resultados Chave (OKR)

Para iniciar o uso da metodologia OKR na Central de Serviços de TI, com base no modelo utilizado pelo CSTJ no [Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho 2021-2022](#), foram estabelecidos os Objetivos e Resultados Chave que serão avaliados periodicamente, durante a realização da Reunião de Posicionamento Mensal (RPM) e a Reunião de Capacitação Mensal (RCM).

Para viabilizar o monitoramento dos OKR, serão considerados os Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) aferidos mensalmente pelo Contrato, distribuídos conforme o impacto que causam em cada um dos objetivos. A distribuição dos indicadores entre os objetivos poderá ser alterada, se necessário.

Perspectiva	Objetivo	Indicadores	Resultado Chave
Sociedade		ISAAC2	Aumentar a satisfação de usuários internos e externos com o chatbot.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	ISAPN1	Atingir a meta de ligações telefônicas atendidas.
		ISAPN2	Atingir a meta de tempo médio na fila de espera.
		ISAPN3	Atingir a meta de ligações telefônicas atendidas em até 39 segundos.
		ISMQA1	Atingir meta de chamados resolvidos e não devolvidos.
		ISMBC2	Atingir a meta de atualização dos tutoriais de autoatendimento.
		ISMCS2	Aumentar a satisfação com o atendimento da Central de Serviços.
Processos Internos	Promover a Transformação Digital	ISAAC1	Atingir a meta de atendimentos resolvidos diretamente pelo chatbot.
	Promover o trabalho decente e a sustentabilidade	ISMCS1	Atingir a meta de não rotatividade de pessoal no contrato, cumprindo as metas de cotas e reserva de vagas definidas na Resolução CSJT 131/2013 e no Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, aprovado pela Resolução CSJT 310/2021.
	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	ISAPN4	Atingir a meta de chamados atendidos em até 10 minutos.
		ISAPN5	Atingir a meta de chamados tratados em até 40 minutos.
		ISAPN6	Atingir a meta de chamados tratados em até 12 horas úteis.
		ISASN1	Atingir a meta de chamados de usuários VIP em até 1 hora útil.
		ISASN2	Atingir a meta de chamados tratados em até 3 horas úteis (exceto VIP).
		ISASN3	Atender todos os chamados em até 12 horas úteis (inclui VIP).
		ISASN4	Atender todas as requisições programadas no prazo definido.
		ISMQA2	Atingir a meta de chamados resolvidos diretamente no N1.
		ISMQA3	Atingir a meta de conformidade técnica.
Aprendizado e Crescimento	Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	ISMBC1	Atingir a meta de atualização de procedimentos de N1/N2. Usar e reconhecer o conhecimento e as boas práticas dos profissionais.
		ISMCT1	Atingir a meta de treinamento dos profissionais do N1.
		ISMCT2	Atingir a meta de treinamento dos profissionais do N2.
	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	ISAAC1	Aumentar a capacidade de resolução de chamados pelo chatbot.
		ISMBC1	Facilitar a localização e o uso dos procedimentos de N1/N2.
		ISMBC2	Aumentar a usabilidade e eficácia dos tutoriais de autoatendimento.

Para garantir o alcance dos objetivos desejados e dos resultados esperados, poderão ser definidos no contexto da Central de Serviços de TI, considerando também a participação tanto da Equipe de Gestão da Contratação (EGC) como dos Gerentes dos Processos de Trabalho correspondentes às Práticas ITIL 4, os papéis, atividades e responsabilidades propostos tanto na metodologia OKR como na metodologia KCS. Assim, além das reuniões mensais do Contrato, poderão ser realizadas reuniões pontuais e utilizadas as demais técnicas e práticas propostas em ambas as metodologias.



4 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A CONTRATADA será obrigada a realizar a passagem de conhecimento nos casos de transição contratual ou encerramento antecipado do contrato, devendo descrever e apresentar por escrito ao CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual (PTC), que deverá conter, no mínimo:

1. Os objetivos específicos de cada parte do PTC;
2. Os recursos que o CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para executar o PTC;
3. As premissas e dependências técnicas pertinentes ao PTC;
4. As exigências específicas da transição contratual;
5. Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis);
6. Quantidade mínima de horas por dia para execução do PTC, que, no total, não poderá ser inferior a 80 (oitenta) horas, considerando sua execução no último bimestre do contrato.



Assim, no final do contrato, a CONTRATADA deverá executar o PTC direcionando as ações para o CONTRATANTE ou para outra empresa que venha a ser contratada, repassando os procedimentos, fluxos, tutoriais, treinamentos, arquivos auxiliares e demais conhecimentos previstos no PTC.

O CONTRATANTE providenciará os recursos necessários para suportar a execução do PTC, indicando e/ou validando os conteúdos que deverão ser abordados. Eventuais atrasos comprovadamente motivados pelo CONTRATANTE, no tocante à disponibilização dos recursos que impactem o cronograma do PTC, não causarão à CONTRATADA nenhuma responsabilidade referente aos atrasos ocorridos.

4.1 Metodologia de transição contratual

Tanto o CONTRATANTE como a CONTRATADA indicarão profissionais que representarão cada uma das partes, os quais irão compor a Equipe de Transição Contratual (ETC) e serão responsáveis pela supervisão do cumprimento das responsabilidades de cada uma das partes no PTC.

As partes devem trabalhar em conjunto para facilitar a execução e conclusão das atividades do PTC, de acordo com o cronograma estabelecido. Serão realizadas reuniões regulares para acompanhamento das ações do PTC, com local e frequência definidos pela Equipe de Transição Contratual (ETC).

4.2 Entrega de outros documentos e artefatos

Ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE os documentos relacionados a seguir, que eventualmente não estejam armazenados e atualizados nos repositórios do TRT9:

1. Base de Conhecimento atualizada e sem *backlog*, contendo:
 - I. Fluxos utilizados pela Central de Serviços de TI para atender Incidentes e Requisições;
 - II. Demais tutoriais, roteiros de atendimento, fluxos de trabalho e seus anexos;
2. Scripts (roteiros) de atendimento e, se aplicável, desde que resguardados eventuais direitos de propriedade intelectual, documentação da arquitetura que inclua topologias de interligação (físicas e lógicas) e código-fonte da solução de chatbot;
3. Demais informações, documentos e recursos gerados durante a execução contratual.

4.2.1 Devolução de recursos materiais

Durante os últimos **5 (cinco) dias úteis** de execução contratual, a Equipe de Gestão Contratual (EGC) visitará todos os locais de trabalho da Central de Serviços de TI, para tratar da devolução ao TRT9 de todos os bens materiais, utilizados durante a execução do contrato, devendo a CONTRATADA tomar as providências cabíveis a essa devolução, gerando-se ao final da visita um Termo de Vistoria, Devolução e Conformidade dos Bens Materiais de Propriedade do TRT9, conforme modelo a ser fornecido pelo Tribunal. Eventuais pendências, itens incompletos ou avariados, se não regularizados durante esse período, poderão acarretar encaminhamento de situações passíveis de aplicação de penalidades.

4.2.2 Revogação dos perfis de acesso

Após o último dia de prestação dos serviços do contrato, a Equipe de Gestão Contratual (EGC) revogará os perfis de acesso de todos os funcionários da CONTRATADA, aos sistemas e à rede do TRT, por meio



de abertura de chamado técnico aos responsáveis pelo Controle de Acesso, sendo que o histórico de acesso ficará guardado pelo período mínimo de 02 (dois) anos, para eventuais necessidades futuras.

Para os profissionais que vierem a ser reaproveitados em um contrato futuro, que dê continuidade imediata aos serviços objeto desta contratação, os perfis de acessos serão mantidos ou revisados, conforme a distribuição dos profissionais nos postos de trabalho, visando evitar dificuldades na transição contratual e na continuidade da prestação dos serviços.

4.2.3 Eliminação de caixas postais

Os acessos às caixas postais serão também bloqueados após o último dia laboral dos funcionários da CONTRATADA, sendo o seu conteúdo guardado por um período mínimo de 02 (dois) anos.

4.3 Estratégia de independência tecnológica

Considerando que todo o conhecimento utilizado na prestação dos serviços desta contratação estará sob a posse do TRT9, em seus respectivos repositórios, não existe risco de dependência tecnológica. O contrato poderá ser encerrado a partir da realização das atividades de Transição Contratual, sendo que a continuidade dos serviços por uma nova empresa prestadora de serviços ou pelo próprio Tribunal, caso venha a assumir a operação dos serviços de atendimento, não será prejudicado pela falta de qualquer conhecimento que possa ter sido gerado ou adquirido pela empresa que encerrará o contrato.

5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OU FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

O art. 37 e o inciso II do art. 74 da **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988** estabelecem que os recursos públicos devem ser aplicados com eficácia e eficiência (**negritamos**):

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

Art. 74. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

(...)



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

Por este motivo, tomando como ponto de partida o edital do Pregão 64/2019 (**Editai**l), foram reavaliados os cursos e as certificações aplicáveis às exigências de perfis profissionais de todos os postos que serão contratados, visando assegurar a prestação de serviços excelentes. Assim, adicionalmente aos requisitos de formação e experiência, foram mantidas as exigências de capacitação (cursos e certificações) que objetivam assegurar a capacidade de atendimento das equipes à demanda que se apresenta, com níveis de qualidade que resultem nos objetivos esperados.

Para os serviços de atendimento foram mantidas as mesmas exigências de cursos. Mas, foram dispensadas as certificações dos cursos relacionados a elas, considerando o entendimento atual da Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), no sentido de que o conhecimento necessário aos profissionais que realizarão os serviços mais executivos será obtido no decorrer dos cursos exigidos.

Para os serviços de monitoramento, no entanto, como o foco principal está voltado à melhoria contínua dos processos de gerenciamento de serviços de TI, foram mantidas as exigências de certificações, incluindo as certificações ITIL e as certificações do Instituto HDI (ou equivalentes). Deste modo, os profissionais que atuarão nos postos de monitoramento estarão melhor capacitados para planejar e supervisionar os serviços realizados pelos postos de atendimento.

Com relação às Certificações ITIL, os profissionais que irão atuar nos serviços de monitoramento deverão apresentar, preferencialmente, certificações ITIL 4. Serão aceitas certificações ITIL Versão 3 e ITIL Edição 2011. Contudo, como foi visto no item 3.2.2, que trata da dinâmica da execução do contrato, a prestação dos serviços desta contratação considera as inovações do ITIL 4, pois, "*as mudanças acompanham as mudanças da chamada quarta revolução industrial (transformação digital)*", conforme este artigo:

Projetos e TI | ITIL 4 a caminho

Acessado em 31/07/2019

<https://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/8101531>

Esta perspectiva é aderente ao cenário atual e futuro da prestação de serviços de TI no âmbito do TRT9 e aos Objetivos Estratégicos da **ENTIC-JUD 2021-2026**, principalmente quanto à transformação digital.

5.1 Requisitos de formação, experiência e capacitação

5.1.1 SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível

Formação	<ul style="list-style-type: none">Ter concluído o ensino médio completo.
Experiência	<ul style="list-style-type: none">Experiência mínima comprovada de 6 meses em suporte técnico <u>remoto</u> ou <u>presencial</u> a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, em centrais do tipo <i>Help Desk</i> ou <i>Service Desk</i>, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Cursos	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de conclusão de curso sobre a NR-17, a ser ministrado <u>presencialmente</u> por empresa de Medicina e Segurança do Trabalho, com carga horária mínima de 4 horas, antes do início efetivo da prestação dos serviços pelos profissionais, com renovação (reciclagem) a cada 6 meses.• Certificado de conclusão do curso HDI CSR (Customer Service Representative) ou equivalente.
Capacitações Preparatórias	<ul style="list-style-type: none">• Concluir a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) com no mínimo 20 horas, durante os primeiros 10 dias úteis de atuação no contrato.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none">• SEGUIR ROTEIROS E SCRIPTS DE TELEATENDIMENTO ATIVO E/ OU RECEPTIVO<ul style="list-style-type: none">• Identificar-se ao cliente• Ouvir mensagem do cliente• Confirmar dados• Consultar histórico• Realizar triagem e direcionar atendimento• Esclarecer dúvidas e fornecer informações• Argumentar com o cliente• Agendar retorno (follow-up)• Finalizar contato• ATENDER USUÁRIOS DE PRODUTOS E OU SERVIÇOS VIA TELEATENDIMENTO<ul style="list-style-type: none">• Identificar necessidades do interlocutor• Identificar problemas• Orientar o usuário e oferecer soluções• Consultar manuais• Consultar área técnica• Consultar supervisor• Solicitar providências técnicas junto à área competente• Finalizar pendência técnica e pendências de serviços• PRESTAR SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS<ul style="list-style-type: none">• Dar atendimento a usuários da internet• Orientar a utilização de equipamentos de informática• Diagnosticar falhas de funcionamento de equipamentos• Prestar suporte técnico a aplicativos (software)• Orientar a utilização de aplicativos (software)• Orientar usuário de telefonia• Acionar serviços emergenciais• Abrir chamados técnicos (ordens de serviços)• REALIZAR PESQUISAS EM TEMPO REAL, POR TELEFONE<ul style="list-style-type: none">• Convencer o entrevistado à participação na pesquisa• Pesquisar perfil do entrevistado• Indagar a satisfação do cliente sobre serviços prestados• Fazer acompanhamento pós-atendimento (follow-up)• Aplicar questionário• Registrar respostas em formulário eletrônico• CADASTRAR CLIENTES



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar informações ao cliente • Confirmar dados cadastrais • Depurar informações • Atualizar cadastro por telefone • Atualizar listas • Solicitar atualização cadastral por correio eletrônico (e-mail)
Perfil Psicológico	<p>As aptidões deverão ser comprovadas com atestação de profissional de psicologia organizacional, através de testes psicotécnicos, avaliação da aparência, dinâmicas de grupos, avaliações específicas, entre outros instrumentos constantes no Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal da CONTRATADA, que identifiquem e atestem efetivamente as habilidades e requisitos requeridos, na sequência exigida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS <ul style="list-style-type: none"> • Agir com ética e atitude profissional • Trabalhar a qualidade vocal • Demonstrar clareza de dicção • Demonstrar capacidade de expressão oral • Demonstrar compreensão oral (saber ouvir) • Demonstrar capacidade de compreensão escrita • Demonstrar capacidade de expressão escrita • Registrar informações com precisão • Demonstrar paciência • Demonstrar autocontrole • Demonstrar poder de persuasão • Demonstrar empatia • Administrar conflitos • Demonstrar objetividade • Tomar decisões • Demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão • Trabalhar em equipe • Demonstrar agilidade no atendimento • Demonstrar agilidade de digitação • Demonstrar capacidade de manuseio de sistema telefônico

5.1.2 SASN - Serviço de Atendimento de Segundo Nível

Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Ter concluído pelo menos 50% de formação superior de TI ou de Ciências Exatas. Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer área, acompanhada de curso de especialização em TI com carga horária mínima de 360 horas, ou curso técnico profissionalizante na área de TI.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima comprovada de 6 meses na prestação direta de suporte técnico <u>presencial</u> a usuários de TI, em centrais do tipo <i>Help Desk</i> ou <i>Service Desk</i>, ou em suporte técnico <u>presencial</u> (<i>Field Services</i>) a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência,



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<p>navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.</p> <p>Alternativamente, será aceita a experiência mínima de 6 meses de atuação em qualquer nível da Central de Serviços de TI do próprio TRT9.</p>
Cursos	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de conclusão de curso <u>presencial</u> de montagem e manutenção de computadores (<i>Hardware</i>), com carga horária mínima de 30 horas.• Certificado de conclusão de curso <u>presencial</u> de instalação e manutenção avançada de sistemas Windows e/ou Linux, com carga horária mínima de 16 horas.• Certificado de conclusão de curso <u>presencial</u> de introdução às redes locais de computadores, com carga horária mínima de 16 horas. <p>Alternativamente, para os cursos acima, serão aceitos certificados ou históricos escolares, que atestem a participação em disciplinas de cursos técnicos ou de formação superior, na modalidade presencial, com conteúdo e carga horária mínima equivalente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificado de conclusão do curso HDI DAST (Desktop Advanced Support Technician) ou equivalente.
Capacitações Preparatórias	<ul style="list-style-type: none">• Concluir a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) com no mínimo 20 horas, durante os primeiros 10 dias úteis de atuação no contrato.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none">• MONITORAR SISTEMAS<ul style="list-style-type: none">• Monitorar recursos de entrada, saída e armazenamento de dados• Monitorar disponibilidade e desempenho de aplicativos• Monitorar registros de erros e consumo de CPU• ADMINISTRAR PROCESSAMENTO DE DADOS<ul style="list-style-type: none">• Administrar cronograma de atividades planejadas• Administrar <i>schedule</i> (agenda de tarefas)• Otimizar recursos disponíveis• Administrar tarefas e providenciar correção de erros de tarefas• ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DO HARDWARE E SOFTWARE<ul style="list-style-type: none">• Inicializar e desativar sistemas e aplicativos• Configurar e reconfigurar hardware• Realizar limpezas periódicas em equipamentos• Alimentar equipamentos com suprimentos• Identificar falhas em hardware e software• Sanar pequenas falhas de hardware• Requisitar manutenção preventiva e corretiva de hardware e software• Efetuar controle de peças e suprimentos• Assegurar funcionamento e acionar equipamento reserva• ATENDER CLIENTE E USUÁRIO<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar recursos operacionais• Planejar atendimento a cliente e usuário• Orientar cliente e usuário na utilização de hardware e software• Executar checagem inicial de solicitação• Conduzir solicitação de suporte e reprocessar tarefas de acordo com solicitação• Reparar, recuperar e transferir arquivos, programas e relatórios• INSPECIONAR AMBIENTE FÍSICO DE TRABALHO



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none">• Sugerir mudanças na disposição de equipamentos• Organizar cabeamento
Perfil Psicológico	<p>As aptidões deverão ser comprovadas com atestação de profissional de psicologia organizacional, através de testes psicotécnicos, avaliação da aparência, dinâmicas de grupos, avaliações específicas, entre outros instrumentos constantes no Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal da CONTRATADA, que identifiquem e atestem efetivamente as habilidades e requisitos requeridos.</p> <ul style="list-style-type: none">• COMUNICAR-SE<ul style="list-style-type: none">• Ouvir atentamente• Redigir textos• Adaptar linguagem para a do usuário• Demonstrar fluência verbal• Trabalhar em equipe• DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS<ul style="list-style-type: none">• Agir com ética e atitude profissional• Demonstrar disponibilidade e iniciativa• Administrar o tempo• Demonstrar atenção difusa, organização e autocontrole• Agir com objetividade• Interpretar leitura técnica

5.1.3 SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento

Formação	<ul style="list-style-type: none">• Ter concluído ensino superior completo na área de TI ou de Ciências Exatas, com diploma ou certificado devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação. Alternativamente, será aceito ensino superior completo em qualquer área, acompanhado de curso de especialização na área de TI, com carga horária mínima de 360 horas.
Experiência	<ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima comprovada de 6 meses na prestação direta de suporte técnico <u>remoto</u> a usuários de TI, em centrais do tipo <i>Help Desk</i> ou <i>Service Desk</i>, ou suporte técnico <u>presencial</u> (<i>Field Services</i>) a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.• Experiência mínima comprovada de 6 meses na função de supervisor ou gerente de central de atendimento a usuários de TI, <i>Help Desk</i>, <i>Service Desk</i> ou <i>Field Services</i>. Alternativamente, será aceita a experiência mínima de 6 meses de atuação em qualquer nível da Central de Serviços de TI do próprio TRT9, desde que com destacada atuação nesses serviços, sem registros de ocorrências que desabonem os profissionais, conforme prévia constatação pelas equipes de fiscalização contratual (avaliações excelentes, boa atuação percebida pela fiscalização contratual, número reduzido de reclamações dos usuários, excelente escrita, etc.).
Cursos	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de conclusão de curso sobre a NR-17, a ser ministrado <u>presencialmente</u> por empresa de Medicina e Segurança do Trabalho, com carga horária mínima de 4 horas,



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	antes do início efetivo da prestação dos serviços pelos profissionais, com renovação (reciclagem) a cada 6 meses.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation Certification - IT Service Management (ou ITIL Intermediate Module - Operational Support and Analysis) • HDI SCTL: Support Center Team Lead (ou equivalente). <p>Alternativamente à certificação HDI SCTL, será aceita experiência mínima de 6 meses de atuação em Serviços de Monitoramento da Central de Serviços do próprio TRT9, desde que com destacada atuação nesses serviços, sem registros de ocorrências que desabonem os profissionais, conforme prévia constatação pelas equipes de fiscalização contratual (avaliações excelentes, boa atuação percebida pela fiscalização contratual, número reduzido de reclamações dos usuários, excelente escrita, etc.).</p>
Capacitações Preparatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Concluir a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) com no mínimo 20 horas.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUPERVISIONAR EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS <ul style="list-style-type: none"> • Intermediar relações entre clientes e prestadores de serviços • Administrar conflitos entre funcionários e clientes • Administrar conflitos entre pesquisadores e informantes • Intermediar conflitos entre áreas internas • Relatar necessidades de clientes e não clientes • Acompanhar cumprimento de metas e prazos estabelecidos de trabalho • Controlar movimentação de questionários • Relatar falhas do processo de trabalho • Tabular dados • Emitir relatórios de controle e desempenho • Informar clientes e informantes sobre providências solicitadas • Divulgar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes • Controlar ligações telefônicas • PLANEJAR TRABALHO DA EQUIPE <ul style="list-style-type: none"> • Definir rotinas de trabalho • Identificar prioridades • Elaborar cronograma de trabalho • Definir recursos de trabalho • Dimensionar equipe de trabalho • Distribuir carga de trabalho individual e da equipe • Estimar volume de trabalho • Definir técnicas de abordagem de clientes e informantes • Definir estratégias para cumprimentos de metas e prazos • Suprir materiais e equipamentos para execução dos serviços • Verificar necessidades de novos equipamentos • Inventariar móveis, equipamentos e produtos • ATENDER PÚBLICO E INFORMANTES <ul style="list-style-type: none"> • Prestar informações ao público e informantes • Identificar necessidades dos clientes e não-clientes • Promover atendimento personalizado ao cliente



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none">• Realizar contatos periódicos com clientes e não-clientes• Propor novos serviços aos clientes• Liberar acesso de visitantes em casos excepcionais• AVALIAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS<ul style="list-style-type: none">• Supervisionar cumprimento de tarefas e metas estabelecidas• Avaliar atendimento pessoal ao cliente e informante• Monitorar atendimento telefônico e atendimento via correio eletrônico• Avaliar desempenho dos funcionários• Avaliar desempenho de sistemas e equipamentos• Identificar falhas do processo de trabalho• Rever rotinas de trabalho• Analisar relatórios• Identificar necessidades de reciclagem de funcionários• Verificar consistência e confrontar dados coletados• Analisar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes• Criticar questionários preenchidos• Identificar necessidade de substituição de insumos pesquisados• QUALIFICAR EQUIPE DE TRABALHO<ul style="list-style-type: none">• Orientar trabalho dos empregados• Esclarecer dúvidas dos funcionários• Propor reciclagem de funcionários• Treinar empregados em novos serviços e tecnologias• Promover rodízio de funções• Treinar novos funcionários• ADMINISTRAR PESSOAL<ul style="list-style-type: none">• Definir perfil para cargos e selecionar pessoal• Propor admissões de funcionários• Elaborar escalas de trabalho• Controlar horários de entradas, saídas e absenteísmo• Elaborar programação de férias• Manifestar reconhecimento pelo desempenho do funcionário ou da equipe• Administrar conflitos entre funcionários• Propor concessão de benefícios de incentivos à funcionários• Promover reuniões• Realocar funcionários em outra função
Perfil Psicológico	<p>As aptidões deverão ser comprovadas com atestação de profissional de psicologia organizacional, através de testes psicotécnicos, avaliação da aparência, dinâmicas de grupos, avaliações específicas, entre outros instrumentos constantes no Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal da CONTRATADA, que identifiquem e atestem efetivamente as habilidades e requisitos requeridos, na sequência exigida.</p> <ul style="list-style-type: none">• DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS<ul style="list-style-type: none">• Agir com ética e atitude profissional• Expressar-se com fluência verbal• Controlar as emoções• Agir com empatia



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none">• Liderar equipe• Criar relacionamento interpessoal• Reconhecer diferenças pessoais• Demonstrar atitude proativa• Agir com criatividade• Atuar com dinamismo• Agir com flexibilidade• Agir com desenvoltura• Manter-se atualizado
--	---

5.1.4 SMCT - Serviço de Monitoramento da Capacitação e Treinamento

Formação	<ul style="list-style-type: none">• Ter concluído ensino superior completo na área de TI ou de Ciências Exatas, com diploma ou certificado devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação. Alternativamente, será aceito ensino superior completo em qualquer área, acompanhado de curso de especialização na área de TI, com carga horária mínima de 360 horas.
Experiência	<ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima comprovada de 6 meses na prestação direta de suporte técnico <u>remoto</u> ou <u>presencial</u> a usuários de TI, em centrais do tipo <i>Help Desk</i> ou <i>Service Desk</i>, ou suporte técnico <u>presencial</u> (<i>Field Services</i>) a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.• Experiência mínima comprovada de 06 meses na função de instrutor, supervisor ou gerente de suporte a usuários de TI, do tipo <i>Help Desk</i>, <i>Service Desk</i> ou <i>Field Services</i>. Alternativamente, será aceita experiência mínima de 6 meses de atuação em qualquer nível da Central de Serviços de TI do próprio TRT9, com registros comprovados de produção e/ou revisão de documentação técnica, desde que com destacada atuação nesses serviços, sem registros de ocorrências que desabonem os profissionais, conforme prévia constatação pelas equipes de fiscalização contratual (avaliações excelentes, boa atuação percebida pela fiscalização contratual, número reduzido de reclamações dos usuários, excelente escrita, etc.).
Cursos	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de conclusão de curso HDI KCS (Knowledge-Centered Support) ou equivalente.
Certificações	<ul style="list-style-type: none">• ITIL Foundation Certification - IT Service Management (ou ITIL Intermediate Module - Operational Support and Analysis)
Capacitações Preparatórias	<ul style="list-style-type: none">• Concluir a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) com no mínimo 20 horas, durante os primeiros 10 dias úteis de atuação no contrato.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none">• AVALIAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS<ul style="list-style-type: none">• Avaliar desempenho dos funcionários• Identificar falhas do processo de trabalho• Rever rotinas de trabalho• Identificar necessidades de reciclagem de funcionários• Verificar consistência e confrontar dados coletados• Analisar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none"> • Criticar questionários preenchidos • QUALIFICAR EQUIPE DE TRABALHO <ul style="list-style-type: none"> • Orientar trabalho dos empregados e esclarecer dúvidas dos funcionários • Propor reciclagem de funcionários • Treinar novos funcionários • Treinar empregados em novos serviços e tecnologias
Perfil Psicológico	<p>As aptidões deverão ser comprovadas com atestação de profissional de psicologia organizacional, através de testes psicotécnicos, avaliação da aparência, dinâmicas de grupos, avaliações específicas, entre outros instrumentos constantes no Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal da CONTRATADA, que identifiquem e atestem efetivamente as habilidades e requisitos requeridos, na sequência exigida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS <ul style="list-style-type: none"> • Agir com ética e atitude profissional • Expressar-se com fluência verbal • Controlar as emoções • Agir com empatia • Liderar equipe • Criar relacionamento interpessoal • Reconhecer diferenças pessoais • Demonstrar atitude proativa • Agir com criatividade • Atuar com dinamismo • Agir com flexibilidade • Agir com desenvoltura • Manter-se atualizado

5.1.5 SMBC - Serviço de Monitoramento da Base de Conhecimento

Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Ter concluído ensino superior completo na área de TI ou de Ciências Exatas, com diploma ou certificado devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação. Alternativamente, será aceito ensino superior completo em qualquer área, acompanhado de curso de especialização na área de TI, com carga horária mínima de 360 horas.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima comprovada de 6 meses na prestação direta de suporte técnico remoto ou presencial a usuários de TI, em centrais do tipo Help Desk ou Service Desk, ou suporte técnico presencial (Field Services) a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc. • Experiência mínima comprovada de 6 meses na função de instrutor, supervisor ou gerente de suporte a usuários de TI, do tipo Help Desk, Service Desk ou Field Services, ou documentação de soluções de TI e construção e manutenção de bases de conhecimento para suporte técnico.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	Alternativamente, será aceita experiência mínima de 6 meses de atuação em qualquer nível da Central de Serviços de TI do próprio TRT9 , com registros comprovados de produção e/ou revisão de documentação técnica, desde que com destacada atuação nesses serviços, sem registros de ocorrências que desabonem os profissionais, conforme prévia constatação pelas equipes de fiscalização contratual (avaliações excelentes, boa atuação percebida pela fiscalização contratual, número reduzido de reclamações dos usuários, excelente escrita, etc.).
Cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de conclusão de curso HDI KCS (Knowledge-Centered Support) ou equivalente.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation Certification - IT Service Management (ou ITIL Intermediate Module - Operational Support and Analysis)
Capacitações Preparatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Concluir a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) com no mínimo 20 horas, durante os primeiros 10 dias úteis de atuação no contrato.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AVALIAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS <ul style="list-style-type: none"> • Avaliar desempenho dos funcionários • Identificar falhas do processo de trabalho • Rever rotinas de trabalho • Identificar necessidades de reciclagem de funcionários • Verificar consistência e confrontar dados coletados • Analisar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes • Criticar questionários preenchidos • QUALIFICAR EQUIPE DE TRABALHO <ul style="list-style-type: none"> • Orientar trabalho dos empregados e esclarecer dúvidas dos funcionários • Propor reciclagem de funcionários • Treinar novos funcionários • Treinar empregados em novos serviços e tecnologias
Perfil Psicológico	<p>As aptidões deverão ser comprovadas com atestação de profissional de psicologia organizacional, através de testes psicotécnicos, avaliação da aparência, dinâmicas de grupos, avaliações específicas, entre outros instrumentos constantes no Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal da CONTRATADA, que identifiquem e atestem efetivamente as habilidades e requisitos requeridos, na sequência exigida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS <ul style="list-style-type: none"> • Agir com ética e atitude profissional • Expressar-se com fluência verbal • Controlar as emoções • Agir com empatia • Liderar equipe • Criar relacionamento interpessoal • Reconhecer diferenças pessoais • Demonstrar atitude proativa • Agir com criatividade • Atuar com dinamismo • Agir com flexibilidade • Agir com desenvoltura • Manter-se atualizado

5.1.6 SMCS - Serviço de Monitoramento da Central de Serviços



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

Formação	<ul style="list-style-type: none">Ter concluído ensino superior completo na área de TI ou de Ciências Exatas, com diploma ou certificado devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação. Alternativamente, será aceito ensino superior completo em qualquer área, acompanhado de curso de especialização na área de TI, com carga horária mínima de 360 horas.
Experiência	<ul style="list-style-type: none">Experiência mínima comprovada de 6 meses na prestação direta de suporte técnico remoto ou presencial a usuários de TI, em centrais do tipo Help Desk, Service Desk ou Field Services, a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.Experiência mínima comprovada de 6 meses na função de supervisor, coordenador ou gerente de central de atendimento a usuários de TI, de primeiro e/ou segundo níveis, do tipo Help Desk, Service Desk, ou Field Services.
Certificações	<ul style="list-style-type: none">ITIL Foundation Certification - IT Service Management (ou ITIL Intermediate Module - Operational Support and Analysis)HDI SCTL: Support Center Team Lead (ou equivalente).HDI SCM - Support Center Manager (ou equivalente). <p>Alternativamente à certificação HDI SCM, será aceita a experiência mínima de 24 meses de atuação nos Serviços de Monitoramento de Central de Serviços do próprio TRT9, desde que com destacada atuação nesses serviços, sem registros de ocorrências que desabonem o profissional, conforme prévia constatação pelas equipes de fiscalização contratual (avaliações excelentes, boa atuação percebida pela fiscalização contratual, número reduzido de reclamações dos usuários, excelente escrita, etc.).</p>
Capacitações Preparatórias	<ul style="list-style-type: none">Concluir a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) com no mínimo 20 horas, durante os primeiros 10 dias úteis de atuação no contrato.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <ul style="list-style-type: none">GERENCIAR OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO<ul style="list-style-type: none">Registrar ocorrências, revisar pontos auditados e analisar demandasPropor melhorias nos processos operacionais e validar soluçõesAcompanhar implementação de correções e mudanças no processoMonitorar operacionalização de soluções e projetos (operação assistida)Garantir atualização do plano de contingência e acionar plano, se necessárioAcompanhar atividades de gestão de mudanças e monitorar resultadosGarantir integração dos produtos e a qualidade de serviços e projetosAvaliar indicadores de ocorrênciasGarantir aos usuários a disponibilidade dos serviços de tecnologia da informaçãoGERIR PROJETOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO<ul style="list-style-type: none">Assegurar cumprimento de normas e padrõesAlocar recursos humanos, materiais e tecnológicosGerir prestação de serviços terceirizadosAnalisar e corrigir desvios na execução de projetos e serviçosNegociar mudanças de escopo, com clientes e fornecedoresCoordenar e colaborar na implantação do projeto



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SISTEMAS JUDICIÁRIOS

	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar homologação, equipamentos e softwares • IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE APLICAÇÃO DE TI <ul style="list-style-type: none"> • Identificar necessidades de clientes • Prospectar soluções tecnológicas • Estimar prazo e custo de soluções propostas • Analisar qualidade de soluções propostas • Estimar benefícios de soluções • Apresentar soluções e alternativas • PLANEJAR ATIVIDADES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Prever impactos de projetos e serviços • Definir necessidades de recursos humanos • Estabelecer prioridades e metas • Definir padrões de performance e qualidade • Traçar planos de comunicação e plano de contingência • Planejar simulação e execução de plano de contingência • Homologar plano de contingência • ADMINISTRAR EQUIPES <ul style="list-style-type: none"> • Distribuir serviços e promover a integração da equipe • Supervisionar produtividade e avaliar desempenho da equipe • Distinguir potencialidades individuais • Aprovar promoção de funcionários • Especificar perfis e selecionar profissionais • Aprovar programação de férias de funcionários • Dispensar funcionários • INTERAGIR COM OUTRAS ÁREAS <ul style="list-style-type: none"> • Participar da criação de normas e procedimentos • Participar da avaliação de impactos de novas tecnologias • Negociar execução de serviços de apoio (elétrica, civil, logística, redes, sistemas) • Participar da simulação de plano de contingência • Acompanhar processos de auditoria interna e externa • Relatar andamento de projetos • Divulgar planos, metas e resultados da área
Perfil Psicológico	<p>As aptidões deverão ser comprovadas com atestação de profissional de psicologia organizacional, através de testes psicotécnicos, avaliação da aparência, dinâmicas de grupos, avaliações específicas, entre outros instrumentos constantes no Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal da CONTRATADA, que identifiquem e atestem efetivamente as habilidades e requisitos requeridos, na sequência exigida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS <ul style="list-style-type: none"> • Agir com ética e atitude profissional • Tomar decisões e demonstrar capacidade de delegação • Demonstrar liderança, capacidade de persuasão e capacidade de negociação • Controlar situações adversas e antever cenários futuros • Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar expressão verbal e organização • Trabalhar em equipe e conduzir reuniões • Demonstrar raciocínio lógico e criatividade • Adaptar-se a mudanças • Demonstrar pró-atividade



5.2 Processo Seletivo dos Profissionais (PSP)

Conforme o inciso III do art. 5º da **IN-5**, o Processo Seletivo dos Profissionais (PSP) será uma atividade de total responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser realizado durante o recrutamento/seleção de cada novo profissional de acordo com as atividades previstas para cada serviço.

5.3 Capacitação Inicial Obrigatória (CIO)

A carga horária mínima da Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) deve satisfazer os conteúdos relativos às atividades de cada serviço, tendo como referência o mínimo de 20 (vinte) horas para todos os profissionais.

São previstos dois tipos de Capacitação Inicial Obrigatória (CIO):

- Primeira Capacitação Inicial Obrigatória (CIO), para todos os profissionais, após a assinatura do contrato, feita em conjunto pelo CONTRATANTE (ou a atual prestadora de serviços) e a nova CONTRATADA. Os profissionais que já atuaram no TRT9 em serviços semelhantes serão dispensados de realizar a CIO, conforme o conteúdo e a carga horária mínima de cada posto.
- Demais Capacitações Iniciais Obrigatórias, realizadas imediatamente após cada admissão de cada novo profissional, ao longo da execução do contrato.

A Capacitação Inicial Obrigatória a ser realizada antes do início dos serviços do novo contrato poderá ser gravada, para possível exibição a todos os profissionais que ingressarem futuramente na operação do contrato. A apostila já utilizada no contrato vigente poderá ser utilizada tanto na primeira Capacitação Inicial Obrigatória como na capacitação dos novos profissionais que vierem a ingressar na operação.

A CONTRATADA deverá documentar detalhadamente toda a Capacitação Inicial Obrigatória recebida por seus profissionais, devendo também atualizar a Apostila de Capacitação Inicial Obrigatória (ACIO), para contemplar os conteúdos eventualmente repassados pelos instrutores e não contidos na apostila, viabilizando, inclusive, esclarecer dúvidas a respeito das Ações de Transferência de Conhecimento entre as empresas que encerram e que iniciam seus contratos.

É responsabilidade da CONTRATADA organizar e realizar a Capacitação Inicial Obrigatória (CIO), devendo previamente apresentar o cronograma ao CONTRATANTE.

5.4 Estágio Operacional (EO)

Além da Capacitação Inicial Obrigatória (CIO) de 20 horas, todos os profissionais da operação deverão passar por igual período de tempo realizando Estágio Operacional (EO), de 30 horas para os operadores do 1º nível de atendimento e de 40 horas para os técnicos do 2º nível de atendimento, que poderá ser iniciado concomitantemente com a primeira capacitação.

Este estágio consiste no início da realização de atendimentos e atividades mediante supervisão direta de outro profissional, que já possui experiência de mais de 3 (três) meses na operação da Central de Serviços de TI do TRT9. Os Estágios Operacionais também poderão ser acompanhados por servidores de TI do Tribunal, que poderão assim atestar tanto a participação dos profissionais nesta atividade como a sua evolução, sempre no interesse da qualidade dos serviços.

Para realizar os Estágios Operacionais, preferencialmente os profissionais já deverão estar com seus perfis de acesso aos sistemas devidamente configurados, para que os chamados por eles atendidos possam ser registrados em seus próprios perfis, visando facilitar a comprovação da realização das



atividades. Assim, o início da realização dos Estágios Operacionais coincide com o início da prestação efetiva dos serviços pelos profissionais.

5.5 Comprovação dos requisitos de qualificação profissional

A Equipe de Gestão da Contratação (EGC) determinará a forma de comprovação de cada um dos requisitos de qualificação profissional:

- Comprovação do atendimento a todos os requisitos de formação, experiência e capacitação é pré-requisito para a liberação do início dos serviços por cada novo profissional.
- A conclusão do Estágio Operacional é pré-requisito para a permanência dos profissionais na operação do contrato.



6 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

6.1 Elaboração do documento

Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Clemerson Keiber Analista Judiciário de TI Chefe da Divisão de Apoio à Gravação e Divulgação de Sessões de Audiências e Julgamento	Daniel Manassés Dallagassa Técnico Judiciário de TI Chefe da Seção de Central de Serviços de TI	Paulo Celso Gerva Diretor da Secretaria de Licitações e Contratos

6.2 Aprovação do documento

Nome	Unidade	Cargo
Eladir Prados	Coordenadoria de Gestão de Serviços de TI	Coordenador

6.3 Ciência do documento

Nome	Unidade	Cargo
Daniel Vicente Thomaz	Secretaria de Tecnologia da Informação e Sistemas Judiciários	Diretor